



海底捞国际控股有限公司
HAILILAO INTERNATIONAL HOLDING LTD.

(Incorporated in the Cayman Islands with limited liability)
(於開曼群島註冊成立的有限公司)
Stock Code 股份代號 : 6862



2024

環境、社會及管治報告

Environmental, Social and Governance Report

目錄

CONTENTS

報告說明	03
關於我們	05
可持續發展策略	07

01 食安先行

關注食品安全	13
提升餐品質量	24
共築責任供應鏈	29



02 貼心服務

打造貼心服務	39
保護消費者權益	43

03 以人為本

堅持合規僱傭	47
保障員工權益	49
打造安全的工作場所	52
賦能員工發展	56

04 綠色發展

應對氣候變化	59
推行綠色運營	63

05 賦能社區

賦能社區發展	71
--------	----

06 誠信經營

公司治理與風險管控	77
商業道德與反貪污	79

附錄 81

附錄1 關鍵績效表	81
-----------	----

附錄2 香港聯交所	84
-----------	----

《環境、社會及管治 報告指引》索引表	
-----------------------	--

報告說明

《海底捞国际控股有限公司2024年度環境、社會及管治（ESG）報告》（以下簡稱「報告」「本報告」）是海底捞国际控股有限公司公開發佈的第七份年度報告暨環境、社會及管治（ESG）報告，旨在披露公司2024年在環境、社會和管治方面的管理制度、亮點舉措與實踐成效。

時間範圍

2024年1月1日至2024年12月31日。為保持信息的連續性與完整性，部分內容超出上述範圍。

組織範圍

本報告以海底捞国际控股有限公司為主體，包括公司下屬分、子公司。為便於表述和閱讀，本報告中「海底捞国际控股有限公司」及下屬分、子公司以「海底捞」「集團」「公司」或「我們」表示。

匯報原則

重要性

公司董事會釐定ESG重要性事項，負責審議公司ESG目標與戰略。本報告披露內容涵蓋利益相關方溝通、重要性議題識別與分析、重要性議題矩陣、重要利益相關方參與的過程及結果。

量化

本報告中定量關鍵績效指標的統計標準、方法、假設、計算工具，以及轉換因素的來源，均在報告釋義中進行說明。

平衡

本報告不偏不倚地呈報本公司本年度的表現，避免任何不恰當、可能會影響報告讀者決策或判斷的描述、遺漏及呈報格式。

一致性

本報告披露數據所使用的統計方法均與去年保持一致。如有變更，將於報告中解釋並說明，供報告讀者參考。

編制依據

- 聯合國可持續發展目標(UN SDGs)
- 香港聯合交易所有限公司《上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》

數據說明

本報告中信息和數據均來自公司年度報告、內部正式文件、內部統計數據和公開資料。部分財務數據來自2024財年財務報表，如本報告與年度報告數據有出入，請以年度報告為準。除特別說明外，本報告中涉及金額均以人民幣為計量幣種。董事會對報告內容的真實性、準確性和完整性負責。

報告獲取

報告語言為繁體中文和英文，如理解不一致，請以繁體中文版本為準。本報告可登錄香港聯交所網站（<https://www.hkex.com.hk>）和海底撈官方網站（<https://www.haidilao.com>）查閱或下載。

聯繫我們

若您對報告內容有任何疑問或反饋意見，或對海底撈可持續發展工作有任何改善建議，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

客服電話：4009-107-107

客服郵箱：hdl@haidilao.com

媒體問詢郵箱：media@haidilao.com

關於我們

公司概況

海底捞品牌創建於1994年，歷經三十餘年的發展，公司已經成長為國際知名的餐飲企業。海底捞秉承誠信經營的理念，以提升食品質量的穩定性和安全性為前提條件，為廣大消費者提供更貼心的服務，更健康、更安全、更營養和更放心的食品。截至2024年底，中國大陸地區共有1,345家海底捞餐廳（其中包含13家加盟餐廳），中國港澳台地區共有23家，全年大中華區的自營海底捞餐廳共計服務顧客超過4.15億人次。

秉持「引領快樂美食文化」的理念，我們堅持以顧客為中心，通過精心挑選的產品和創新的服務，創造歡樂火鍋時光，向世界各國美食愛好者傳遞健康火鍋飲食文化。

未來，海底捞將持續推進多元化發展戰略，積極佈局多品牌、多業態的餐飲生態體系。一方面，圍繞現有火鍋業務延伸火鍋下飯菜、校園火鍋、露營火鍋、企業火鍋、海底捞包間店等多種餐飲場景；另一方面，探索其他餐飲業態，如焰請烤肉、火焰官烤串、小嗨火鍋、苗師兄魚蝦鍋等，以滿足不同場景和消費群體的需求。通過科學管理，構建涵蓋到店餐飲、到家外賣、快消等多個領域的綜合性餐飲平台，推動品牌健康發展，為全球消費者帶來更多元化的美食選擇和愉悅的用餐體驗。

截至2024年底

大中華區共有海底捞餐廳



1,368家

(其中包含13家加盟餐廳)

全年大中華區的自營海底捞餐廳共計服務顧客超過



4.15億人次



榮譽與認可

我們多年深耕餐飲行業，致力於為消費者提供優質的餐品和服務，堅持誠信經營，積極履行社會責任。2024年度，我們獲得社會各界的高度認可和讚譽。

2024年度海底撈品牌及營銷獎項榮譽（部分）



海底撈憑藉建立「嗨食安」模式，全鏈條、全方位、全動員參與食品安全管理，獲得多項食品安全領域的榮譽：

——★——
入選國家市場監督管理總局
「企業落實食品安全主體責任創新實踐典型案例」

——★——
中國食品健康七星公約聯盟
「中國食品健康七星獎」

海底撈因推動非遺食材貴州雷山魚醬酸的標準化和市場化，助力鄉村振興，踐行社會責任，從而斬獲多項榮譽：

——★——
世界中餐業聯合會
「2024中國餐飲業ESG優秀案例」

——★——
人民網
「2024國民消費創新案例—主題消費」案例

可持續發展策略

董事會聲明

海底撈積極履行企業公民的責任感，致力於將可持續發展理念深度融入企業管理架構和日常運營，追求企業與社會、環境的和諧共生。

董事會作為最高決策機構，負責制定集團整體的ESG發展方向，審批ESG議題重要性評估結果，定期審查ESG管理目標的執行進度，領導及監控公司可持續發展表現，並對ESG事務承擔責任。在制定和調整管理方針時，董事會充分考慮已識別的ESG風險與機遇，優先推進高度重要議題的管理提升，確保可持續發展戰略的有效落地。

依託堅實的ESG管理架構，我們持續推進ESG目標的實施，不斷提升ESG管理能力和績效水平。在日常運營中，海底撈將ESG理念與企業發展戰略相結合，實現ESG常態化管理，確保ESG目標與品牌價值觀高度一致，與各部門運營及員工緊密結合。

本年度，我們在ESG管理方面取得顯著進展，完善了涵蓋合規運營、產品責任、員工管理、供應鏈、環境保護和公益行動等多個領域的制度體系。同時，我們積極推進節能減排設備優化、員工親情化福利計劃和供應商幫扶等專項計劃，達成食品安全、職業健康和環境管理等方面的ESG目標。

展望未來，海底撈將繼續提升核心競爭力和品牌影響力，致力於成為消費者信賴、員工自豪、行業領先的連鎖餐飲企業，樹立行業可持續發展標杆，彰顯獨特的可持續價值。

本報告詳盡披露本公司2024年ESG工作的進展與成效，並於2025年3月25日由董事會審議通過。

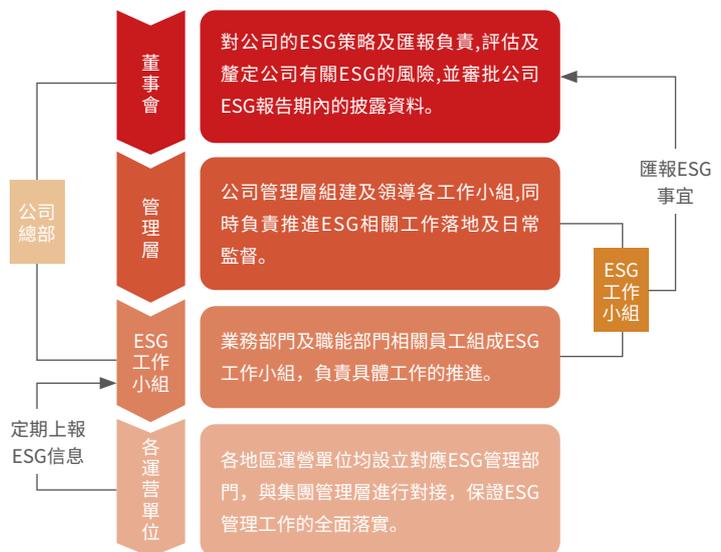
ESG管治

海底撈將可持續發展理念深度融入日常業務運營中，構建一個權責分明、分級管理、層層落實的「決策層—執行層—實踐層」三級可持續發展管理架構。我們通過協同聯動的工作機制，實現董事會對ESG管治的高度參與，確保ESG管理的流程化、規範化、常態化。

董事會作為決策層，負責確定公司重大ESG議題，定期審查ESG工作的進展及目標達成情況，並最終審批公司的ESG報告。管理層及ESG工作小組作為執行層，負責ESG工作的推進實施，審核、檢討和監督各運營單位的可持續發展表現，並向董事會提出改進建議。各運營單位為實踐層，配合ESG工作小組具體執行ESG相關工作，並按時提報相關信息與數據。

董事會為推進ESG監督工作，已指定ESG工作小組全面負責ESG策略的推行與落實，並督導各運營單位將ESG原則和價值融入集團的決策體系。同時，公司制定《海底撈ESG工作小組管理辦法》，進一步明確工作小組的職責和運行機制。ESG工作小組由來自不同業務部門和職能部門的專業人員組成，定期向董事會匯報ESG相關事宜及工作開展成效。

海底撈 ESG 管理機制



利益相關方溝通

海底撈高度重視與利益相關方的溝通，在日常運營中充分考慮利益相關方的意見。本年度，我們通過多元化渠道與各利益相關方保持有效溝通與交流，深入了解他們對ESG議題的期望與要求，不斷完善內部制度與管理措施，積極回應利益相關方訴求。

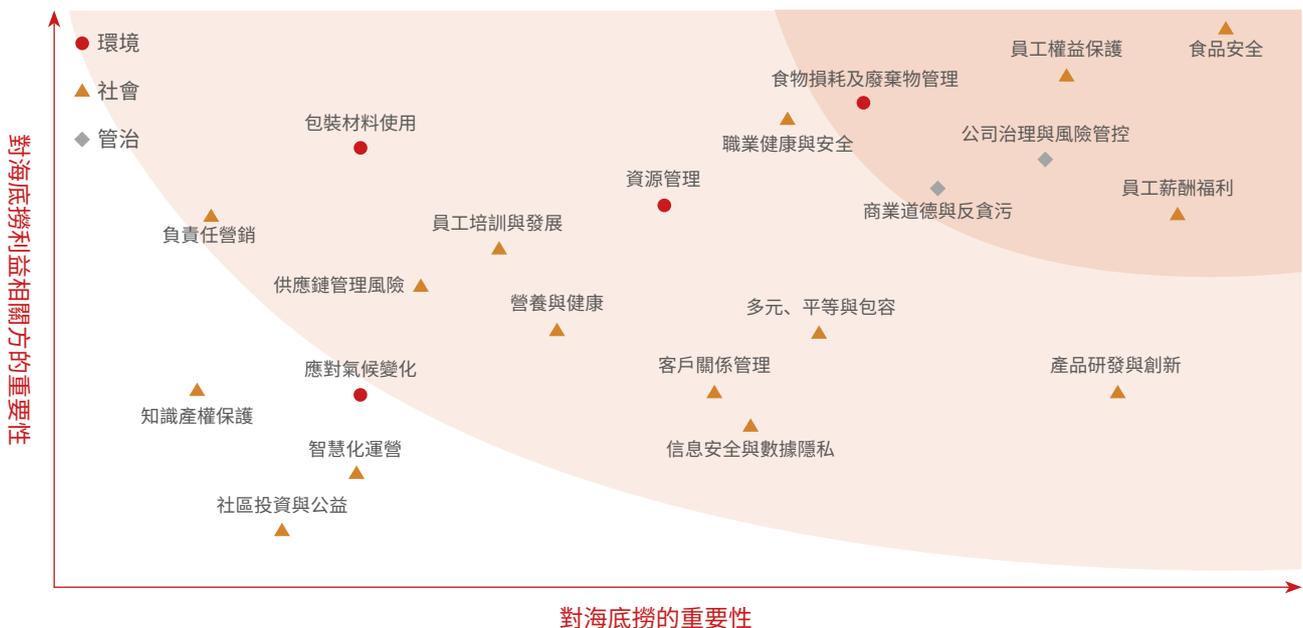
利益相關方	期望與要求	溝通方式	我們的回應
 股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> 業務穩定發展 合規廉潔運營 信息披露準確透明 食品安全零風險 	<ul style="list-style-type: none"> 股東周年大會與其他股東大會 企業通訊，如致股東信件／通函及會議通知 股東／投資者會議、路演及其他活動 投資者關係專用郵箱 港交所／公司網站 定期信息披露 	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升企業價值 真實可靠及時的信息報送與披露 建立維護有效溝通渠道
 政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none"> 合法合規經營 完善的內部控制和風險管理 信息披露準確透明 負責任的公眾公司形象 安全運營 	<ul style="list-style-type: none"> 定期信息報送 會議／研討會 日常溝通 文件下發與遞交／現場指導 合規報告 	<ul style="list-style-type: none"> 加強內部監管與合規運營 及時響應相關問詢 關鍵事項前置溝通
 消費者	<ul style="list-style-type: none"> 食品安全及衛生 餐品質量及多元化 顧客服務體驗 營養健康的食品 顧客隱私保護 增值服務 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶滿意度調查和意見表 服務投訴與回應 公司官網反饋 門店服務溝通 海底撈會員商城售後評價 客戶服務中心和熱線電話 	<ul style="list-style-type: none"> 食品安全體系及管理 嚴控食材採購 個性化服務 定期調查會員反饋 提升就餐環境 保障消費者權益
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 保障員工合法權益 職業健康及安全 改善員工薪酬福利 提供平等就業機會 培訓與發展 	<ul style="list-style-type: none"> 勞動合同及規章制度 員工服務中心 員工溝通大會 員工活動 「海好有你」內部線上平台 	<ul style="list-style-type: none"> 公平招聘 豐富的員工培訓 優化職業發展渠道 員工福利與幫扶 充分聽取員工意見 保障員工健康與安全
 供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> 建立可持續合作關係和公平採購政策 誠信履約 合作共贏 	<ul style="list-style-type: none"> 定期供應商會議 供應商／承辦商評估制度 實地視察 	<ul style="list-style-type: none"> 完善供應鏈公司 嚴格供應鏈管理 堅持公平公開的採購 年度供應商大會
 社區／公眾	<ul style="list-style-type: none"> 開展社會公益 促進和諧發展 	<ul style="list-style-type: none"> 信息披露 社區投資計劃 參與公益活動 黨建工作 	<ul style="list-style-type: none"> 開展志願者服務活動 履行企業社會責任 開展社會公益活動
 環保團體	<ul style="list-style-type: none"> 堅持綠色運營 倡導環保理念 	<ul style="list-style-type: none"> 環境信息披露 環保活動 業績公佈 	<ul style="list-style-type: none"> 堅持倡導綠色運營 餐廚垃圾嚴格管理

重要性議題分析

為進一步明確本公司環境、社會及管治的重點關注議題，充分了解利益相關方對我們的期望與要求，提升環境、社會及管治報告的針對性與回應性，2024年本公司已按照以下流程開展重要性議題評估工作：

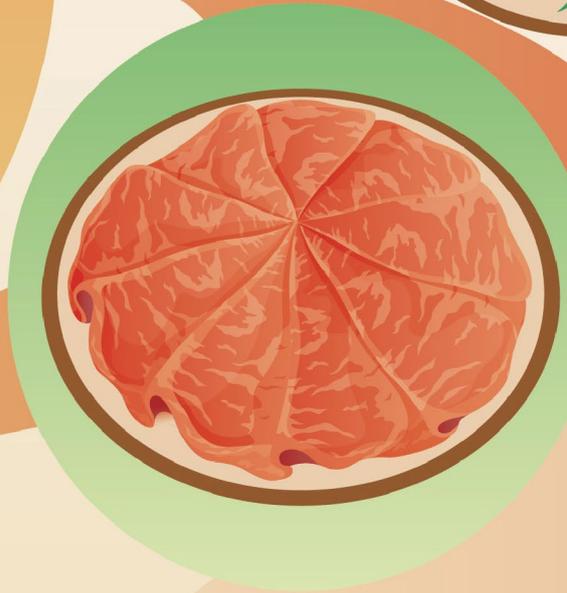


海底撈 2024 年 ESG 重要性議題矩陣



根據重要性分析結果，本公司重點關注高度重要議題，並在本報告中做重點披露，以反映我們在ESG方面的重點工作開展情況，回應利益相關方關注。

重要程度	議題	回應章節
 高度重要議題	食品安全	食安先行
	員工權益保護	以人為本
	員工薪酬福利	以人為本
	公司治理與風險管控	誠信經營
	食物損耗及廢棄物管理	綠色發展
	商業道德與反貪污	誠信經營
 中度重要議題	職業健康與安全	以人為本
	產品研發與創新	食安先行
	資源管理	綠色發展
	多元、平等與包容	以人為本
	客戶關係管理	貼心服務
	員工培訓與發展	以人為本
	營養與健康	食安先行
	信息安全與數據隱私	貼心服務
	包裝材料使用	綠色發展
	供應鏈管理風險	食安先行
	負責任營銷	貼心服務
 一般重要議題	應對氣候變化	綠色發展
	智慧化運營	食安先行
	知識產權保護	食安先行
	社區投資與公益	賦能社區



01 食安先行

食品安全是餐飲企業有序發展的基石，海底撈秉承「顧客至上」的理念，通過嚴格的供應鏈管理、創新的數字化技術以及透明的全流程追溯體系，保證從源頭到餐桌的每一環節都符合高標準，不斷提升食品安全管理水平，為消費者提供更加優質、健康的用餐體驗。

- 關注食品安全 ----- 13
- 提升餐品質量 ----- 24
- 共築責任供應鏈 ----- 29

本章所響應的SDGs：



關注食品安全

海底撈嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》《餐飲服務食品安全操作規範》等相關法律法規以及各區域法律法規，遵守所在國家、所在區域的食品安全管理規章制度，認真履行和承擔餐飲服務食品安全主體責任，主動接受政府職能部門、消費者及社會的監督。

海底撈始終將食品質量與安全視為企業生命線，秉持精益求精的理念，引入國際先進的食品安全管理模式和現代化生產技術與設備，並通過危害分析和關鍵控制點體系認證，在食材採購、貯存、加工、包裝、運輸及銷售等環節建立了全流程的食品安全管控體系。我們形成「全鏈條、全方位、全動員」的「嗨食安」體系，以嚴密的食品安全管理閉環和十幾萬員工的切實參與，高水平守護舌尖上的「真安全」。



食品安全管理體系

海底撈建立了全面、嚴謹的食品安全體系，全方位保障食品質量與安全。

食品安全體系

我們的食品安全體系以ISO 22000食品安全管理體系認證為基礎，覆蓋從食材採購、儲存、運輸到門店生產的全鏈條管理。我們制定完善的食品安全管理制度，設立專職的食品安全及質量管理人員，嚴格落實企業自查制度，並定期對食品安全狀況進行檢查與評估。同時，我們持續優化門店設計、引入先進技術，全方位保障食品安全與質量。

¹HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Point, 危害分析及關鍵控制點。

²GMP: Good Manufacturing Practice, 良好生產規範。

³PDCA: 一種廣泛應用於質量管理、持續改進和問題解決的循環管理方法，由Plan (計劃)、Do (執行)、Check (檢查)和Act (處理)組成。

清晰明確的責任制

店經理和員工對食品的安全、質量及衛生負全責。通過食品安全記分考核制度，將問題責任落實到人，實現全員管理，全員遵守。

健全的制度文件

通過建立從業人員健康管理制度、食品自查制度、原料控制要求、程序控制要求、日常培訓要求、有害生物防治要求等文件，逐步建立完善健全的食品安全管理制度。

標準化的流程操作

在實現從源頭到餐桌食品安全的管控理念基礎上，根據相關法律法規要求制定產品採購要求、設立產品加工操作流程、建立員工崗位應知應會手冊。明確餐廚廢棄物處理、食品召回、員工健康及衛生以及食品安全事故應急處理原則等規範要求。

系統性清潔及檢查

制定系統的清潔、消毒計劃，以不定期的內部飛行稽核方式、專業的第三方外審機構推動持續改進。

門店端

- 為確保食品安全管理的全面性和系統性，門店端已制定並實施了12類食品安全管理制度文件，涵蓋了食品安全事故處理、原料控制、程序控制、進貨查驗、健康管理、人員管理、有害生物防治、餐廚廢棄物處置、食品添加劑管理、場所與設施的清潔和維護、培訓與考核等關鍵領域。
- 相關文件包括但不限於《海底撈門店食品安全管理手冊》《海底撈門店食品安全衛生設計規範》《海底撈門店食品防護計劃》《日常廢棄物處置管理制度》《門店突發事件應急預案》《新店食品安全培訓管理制度》《海底撈健康證辦理管理制度》《各區域消毒計劃和方法》《各崗位應知應會》《門店涉及安全、食品安全創新項目風險評估制度》《門店明廚亮灶管理制度》等。
- 本年度我們新制定《海底撈新品上市評估及失效管理》。

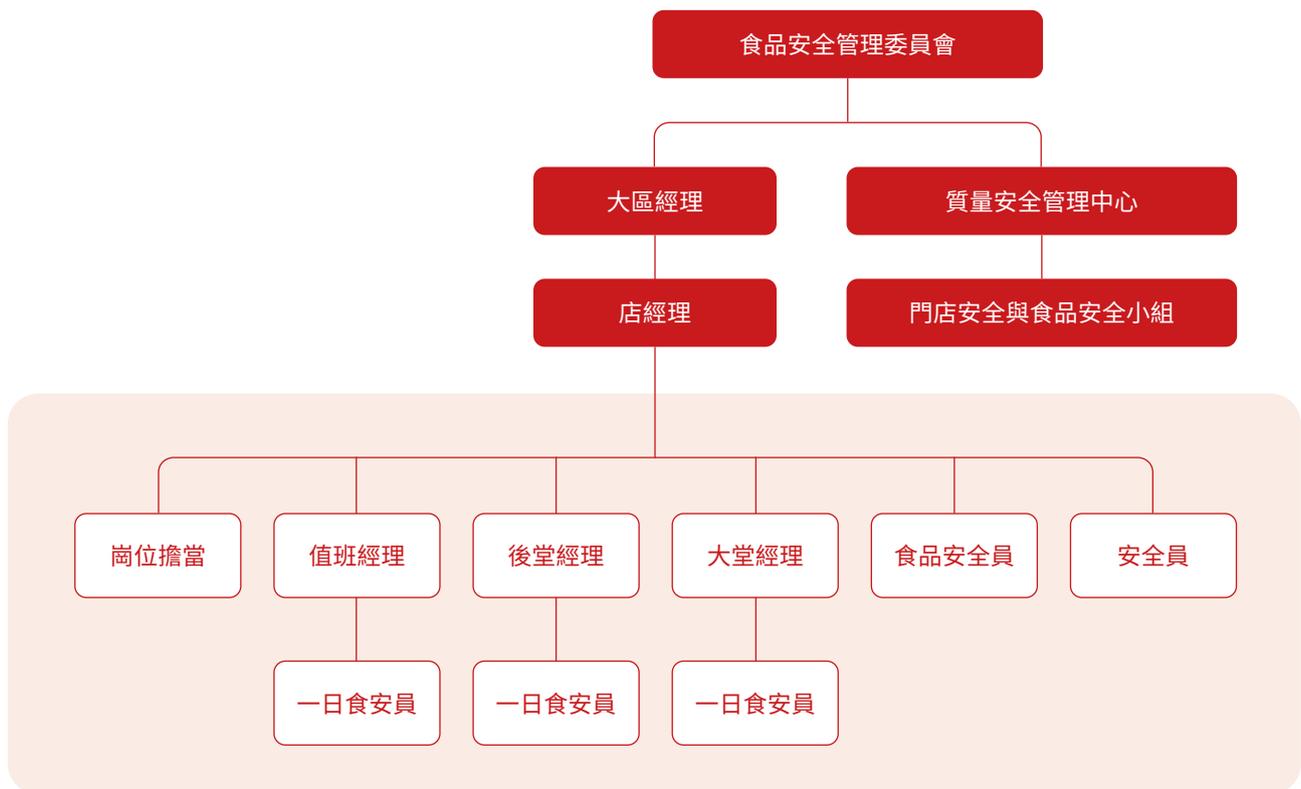
供應鏈端

- 為確保供應鏈環節的食品安全管理全面覆蓋，我們制定了23個食品安全管理制度文件，涵蓋供應商管理、產品質量控制、不合格品處理、應急處理、媒體事件處理和產品召回等關鍵領域。
- 相關文件包括但不限於《海底撈食品供應商索證索票管理制度》《海底撈集團供應商審核管理制度》《供應商現場審核不合格或待改進處理辦法》《海底撈供應商審核人員管理規定》《海底撈供應鏈抽檢不合格應急處理制度》《原輔料標準制定及管控制度》《海底撈創新品牌產品開發及供應商管理制度》。
- 本年度我們新制定《海底撈集團A類物料供應商管理制度》，新修訂《供應商現場審核不合格處理辦法》《海底撈供應鏈食材及用品不合格品管理辦法》《海底撈供應鏈食品安全突發媒體事件應急處理制度》《海底撈供應鏈產品召回制度》。

食品安全主體責任

海底撈嚴格遵守《企業落實食品安全主體責任監督管理規定》，制定《海底撈集團食品安全主體責任管理制度》，實行餐飲服務食品安全主體責任制，嚴格按照分層分級的模式，將食品安全責任落實到每個崗位。

我們在董事會層面監督食品安全，成立以首席執行官為主要負責人的食品安全管理委員會，直接向董事會報告並處理重大食品安全問題。集團質量安全管理中心從風險監測、輿情預警、技術服務支持的角度出發，持續開展供應鏈、中央廚房、門店的監督、考核、提升。質量安全管理中心總監、經理、主管及專員的績效考核均與食品安全相關指標掛鉤。此外，我們為每家門店配備食品安全員，負責落實每日檢查、每週匯報和每月調度的工作機制，保障食品安全制度與流程得到全面、嚴格的執行。



食品安全管理系統

海底撈通過食品安全主體責任系統、門店質量安全信息系統、智能監控識別系統和有害生物管理平台，構建了全方位、智能化的食品安全管理體系，實現從任務執行到風險監控的全程數字化管理，確保食品安全工作高效、透明、可追溯。



食品安全主體責任系統

通過「日管控、周排查、月調度」的自查機制，保障門店食品安全工作常態化運行。同時，我們通過每月調度會議總結整月工作並佈置任務，形成「自查發現問題→整改→任務佈置→任務催辦→跟進→驗證」的閉環管理。食品安全員負責任務執行，店經理審核監督執行情況，通過任務日曆直觀展示每日任務及狀態，實現食品安全工作的透明化、規範化和高效化管理。報告期內，系統中各類任務平均合格率超過99%。



門店質量安全信息系統

系統為全國門店應用的統一管理平台，集成了食品安全和生產安全管理的12個模塊，每日推送質量安全專項排查任務，支持手機端飛書互動。作為自研系統的統一後台，系統整合了「門店智能監控」「門店食品安全主體責任」等系統的管理功能，實現資源分享和許可權同步。2024年，系統平均每月推送60餘項任務，門店整改完成率達95%以上。



門店智能監控識別系統

通過AI算法自動識別門店違規行為，並將報警信息即時推送至門店管理人員。2024年已上線20個算法，涵蓋鼠患檢測、員工違規操作、設備阻擋等場景，算法識別準確率達90%以上，信息送達率100%。



有害生物管理平台

通過微信端小程序實現標準化消殺服務流程，形成「發現問題-整改-驗證」的閉環管理，自動識別老鼠、蚊蟲等有害生物，為針對性改善提供數據支持，提升門店食品安全管理效率。

樹立企業標準

加工產品標準制定

- 加工食品是海底撈的核心產品之一，其生產主要依託關聯企業及第三方食品工廠的專業化、標準化、安全化及衛生化的生產能力。為保障加工產品的安全性和穩定性，海底撈制定了嚴格的驗收標準及管理制度。
- 在加工過程中，我們會對食品進行綜合評估，重點關注菜品的涮煮時間、主要原料的使用以及過敏原物質的限量控制，保證其合理性和安全性。

供應鏈端的標準化管理

- 在供應鏈端，我們建立完善的食品安全管理體系，已制定23個食品安全類制度，覆蓋供應商的准入、審核、到貨驗收及退出等全流程環節。同時，我們制定了255個內部工廠產品加工規範、18個內部工廠產品加工專項規範，以及2,900個物料驗收標準，並明確了15個內部工廠加工及配送的規範要求，保證從原料到成品的每個環節都有章可循。

檢驗方法科學化

- 我們以食品安全風險為核心，制定了多項內部檢測及驗收依據，涵蓋原料、工藝、理化指標、成品等多個維度。從採購源頭開始，我們嚴格監測食品安全指標，包括病菌、農殘、獸殘、非法添加物、污染物及食品添加劑等，要求所有指標符合安全標準。

衛生安全管理的全面覆蓋

- 為保障門店端及供應鏈端在餐飲服務活動中的衛生安全，我們實施了全方位的衛生安全管理措施，管理範圍涵蓋食品採購、貯存、加工、供應、配送，以及餐具、食品容器和工具的清洗、消毒等環節，防止食品受到異物污染及環境衛生影響。
- 我們規範了門店及供應商在生產環節中的異物管控措施，嚴格禁止在專間和專用操作區進行非食品相關的操作。同時，我們還明確了生產設備及器具的清洗和消毒、環境消毒及管控、食材清潔清洗劑的選擇、食材清潔程序等衛生安全管理要求，每個環節的衛生安全得到有效保障。

截至2024年12月31日，海底撈積極參與食品安全標準體系建設，其中參與制定並發佈《牛蛙養殖及加工技術規範》《畜禽調理肉製品加工技術規範》兩項團體標準，制定並成功備案企業標準《調製水產製品》，參與編制地方《餐飲服務單位餐飲服務場所佈局設置規範》《中央廚房佈局設置與管理規範》等標準。

2024年，海底撈榮獲第十三屆中國食品健康七星獎，4個牛蛙養殖基地通過第三方天祥A級品質認證。



食品安全風險管理

海底撈建立「產品全生命週期風險安全管控程序」，覆蓋研發、選品、新供應商准入、新產品生產落地、驗收、推向市場等多環節，實現全流程、多維度、各節點的食品 safety 精細化管理。我們運用風險評估、精準識別、有效交流及定向管控等管理手段，依託PDCA循環模式，持續優化產品安全性，增強質量穩定性，全方位護航產品品質，推動公司食品安全管理水平的穩健提升與良性發展。同時，我們為每個產品建立食品安全風險管理檔案，在風險輸入和輸出環節均進行相應的信息記錄，減少風險評估和管控盲點，使產品風險管理具備可追溯性，同時提升管理的及時性和有效性。

本年度，我們針對產品和供應商開展多項監督與扶持並舉的食品安全風險管理工作：

風險識別、評估與監測

風險識別與梳理

- **體檢式風險排查：**在產品中試、首次量產及第二次生產時，對原材料、工藝、制程管理、檢測能力、門店使用等環節進行全面審查，識別潛在風險並嵌入管理流程，後續通過飛行審核驗證改進效果。
- **定向式風險排查：**針對輿情、消費者反饋、風險抽檢中發現的已知風險，深入排查原因並制定解決方案。
- **食品安全隱患梳理：**對門店及供應鏈實行風險為本的檢測計劃，梳理食品在生產及經營各個階段的安全隱患。我們定期委託第三方機構分析海底撈門店在原料驗收、備菜加工、出餐收餐、清洗消毒、垃圾管理等環節的風險，識別關鍵控制點並制定改進措施。

風險評估與前置管理

- **可食用食材及禁售食材判斷：**建立涵蓋普通食品原料、新食品原料、藥食同源物料、食品菌種及添加劑等的判斷依據。
- **核心產品全鏈條風險評估：**對核心產品進行全鏈條風險識別及評估，與第三方機構合作制定產品標準規範。
- **新品開發風險評估前置：**在新品開發及上市階段，動態調整風險評估工作，將其納入產品現場審核，檢查其安全性後再推向市場。
- **重大隱患應對機制：**針對重大食品安全隱患，我們啟動《海底撈食品安全隱患的產品替換流程》，產品達標後方可上市。

風險監測與動態管理

- **物料端監測：**對產品原料從出廠、到倉及出庫進行全流程檢測，并对原料型式開展風險抽檢，及時下架不合格產品。
- **門店與中央廚房監測：**對餐具、水、冰、油、小料台即食物料、自製飲料、塗抹監督（手、工器具、設備）等進行監控，按年度計劃執行抽檢，發現問題及時通報並進行改善，通過複檢驗證整改效果。
- **輿情與政策響應：**針對食品安全輿情及新國標（如2025年食品添加劑新規），及時開展應急響應、排查及風險抽檢驗證，保證無安全隱患。

供應商安全風險管理

我們搭建完善的供應商准入與審核機制，每季度對所有重要供應商開展飛行審核。針對高風險物料和核心物料採購，我們特別制定安全風險識別清單及相關技術規範，提高全鏈條管控標準。同時，我們定期開展供應商培訓與幫扶，支持供應商提升其管理水平和產品質量。有關更多我們的供應鏈管理實踐，請參閱本報告中「共築責任供應鏈」章節。

食品安全檢查與檢測

門店端檢查

我們制定多項食品安全檢查制度（如《海底撈門店食品防護計劃》《店經理A級安全與食品安全制度》等），並定期開展門店端食安檢查，監督門店運營符合食品安全標準。2024年，我們開展門店質量安全檢查及指導5,562次，外送檢查2,580次，創業品牌門店924次，港澳台地區實施101次點檢排查。針對港澳台地區的特殊監管要求，我們通過信息化手段即時發佈日、周、月點檢計劃，實現檢查全覆蓋。

同時，我們對門店端產品、餐具、小料台等進行抽檢。報告期內，我們對海底撈門店抽檢總計1,315家，其中餐具抽檢15,487個、設備抽檢312個、即食食材抽檢5,395個、操作即食人員手部抽檢1,382次；對創新品牌門店進行抽檢107家，其中餐具抽檢1,122個、設備抽檢34個、即食食材抽檢313個、操作即食人員手部抽檢130次，保障每個環節的食品安全。

供應鏈端 檢測

我們制定原料和產品檢測計劃，覆蓋供應商出廠檢測、型式檢測、到貨驗收檢測及風險抽檢等項目。2024年全年度抽檢2,535次，物料類別覆蓋率達100%。若出現風險抽檢不合格情況，我們將嚴格執行《海底撈供應鏈抽檢不合格應急處理制度》，保證問題不擴散。

專項課題與全鏈條管控

高客訴物料 專項改善

針對高客訴物料（如海帶苗、牛蛙），我們聯合專家組進行現場診斷、幫扶及培訓，制定全鏈條管控標準，優化了從種植到加工的全鏈條管控流程，顯著降低客訴率。

核心物料 全鏈條管控

針對核心物料，我們整合全鏈條資源，制定管控標準及規範，實現從產地到餐桌的全鏈條管控，保障食材品質。

產品追溯及召回

為保證食品質量和安全問題的快速追溯與有效解決，我們建立覆蓋食品原料開發至終端上市全流程的食品安全管控體系，並嚴格執行供應商索證索票制度。同時，我們制定《海底撈集團食品安全產品追溯與進口冷鏈碼系統運維問責機制》，通過SRM系統⁴實現供應商准入資質審核、現場評估、風險評估及到貨檢測化驗。

在出現質量安全異常或不合格情況時，我們將依據《食品安全可追溯及召回、停售制度》《海底撈供應鏈食材及用品不合格品管理辦法》及新修訂的《海底撈供應鏈產品召回處理制度》《海底撈產品退貨及召回服務規則》等內部管理制度，迅速啟動應對機制，明確產品召回的程序與時效要求。此外，我們每年定期開展模擬召回演練，以強化召回風險防控能力。

產品召回制度適用場景

- 原輔料的召回；
- 因物流原因導致的退貨；
- 零庫存產品的退貨；
- 門店退貨的缺陷產品；
- 門店自身原因引發的退貨；
- 其他原因造成的退貨。

當門店收到因質量問題退回的商品時，我們會立即啟動源頭追溯機制。各門店需對產品批次、生產日期及供應商信息進行自查，並將相關情況上報至公司總部質量檢查部門。一旦確認問題源頭，我們將主動實施召回，並全程記錄召回過程，深入分析問題原因以制定改進措施。

在接到部分菜品下架通知時，門店需立即在點餐系統中將問題菜品下架，並對加工中和庫存中的剩餘食材進行封存，張貼不合格產品標識，並與合格食材分開存放。本年度，海底撈共有約434噸食材因安全與健康理由而退回。

食品安全事故應急處置

針對因產品質量、食品安全問題或政策變動等原因引發的產品召回情況，我們建立完善的應急預案和處理流程。無論是供應鏈端還是門店端出現嚴重問題，或是因流程違規等其他原因導致的產品召回及客戶投訴，我們均具備快速響應能力，並能夠採取切實有效的措施加以解決。

《食品安全事故應急處置方案》

- **及時報告：**自事故發生之時2小時內向運營所在地衛生部門和市場監管部門報告；
- **立即搶救：**在第一時間組織救援隊伍，立即將受影響消費者送醫院治療；
- **保護現場：**在發生食品安全事故後，有關員工需立即停止生產經營活動，封存導致或者可能導致食品安全事故的食品及其原料、工具及用具、設備設施和現場。保護現場時對涉及的食物、食品用工具容器、餐具需要保留，為後續調查提供樣本證據；
- **配合調查：**涉事門店負責人及有關員工需配合調查部門進行食品安全事故調查處理，如實向調查部門反映食品安全事故情況。

針對食品安全和質量的異常情況，如門店發生嚴重異物客訴事件或供應鏈抽檢不合格等問題，我們制定《海底撈食材門店端嚴重異物應對管理辦法》《海底撈供應鏈抽檢不合格應急處理制度》，並配套相應的緊急處理措施，包括產品召回、暫停供應及原因調查等。同時，我們會對涉事供應商及同城各門店進行全面排查，保證問題得到徹底解決。

⁴SRM系統：Supplier Relationship Management，供應商關係管理系統，是用於優化企業與供應商之間關係的軟件工具或管理平臺。

食安文化建設

我們致力於打造深厚的食品安全與質量文化，要求全體員工及合作夥伴嚴格遵循海底捞的高質量標準和食品安全規範。

在食品安全培訓方面，我們採用「培訓+認證」模式，構建覆蓋不同業務、不同層級的全體員工食品安全培訓體系，統一食品安全管控標準，有效降低門店食品安全問題的發生率。本年度，後備食品安全員認證考試參加4,105人次，通過率達71%；初級食品安全員認證考試參加2,978人次，通過率達64%；中級B質檢員認證考試參加299人，通過率達37%。此外，食品安全員崗位認證審核3,370人，中級B食品安全員崗位認證審核194人，整體通過率較往年有所提升。

同時，我們持續追蹤新員工、新店經理、新食品安全員的課程學習情況，保證員工在新崗位及時掌握最新的食品安全要求。針對新店，我們要求開業前開展全員食品安全培訓與考核，並設置門店管理崗新店訓練營，強化新店員工的食品安全意識與技能。

針對關鍵崗位，我們持續加強食安培訓力度：



針對後堂經理，我們組建了專門的產品培訓群，相關團隊每日在群內分享全國範圍內的共性问题，以便門店及時進行整改，提升產品的出品質量。同時，產品稽核負責人每月會進行集中培訓，詳細分析共性问题，進一步幫助門店掌握產品風險點和操作關鍵要點。



針對質檢員，我們定期開展系統性的自查工作，通過提升質檢員的產品知識和業務能力，強化門店產品複查，減少操作流程中的潛在錯誤，進一步保障出品質量。

我們持續開展線上食品安全知識科普，持續提升培訓的針對性和實效性，深化食安文化建設。本年度，我們通過學習發展中心培訓平台推送學習資料14份，通過質量安全服務台推送2份，為員工提供了豐富的學習資源。同時，月度培訓覆蓋門店、創業品牌及外送業務，共推送食安與安全計劃文件309份，確保多業務板塊的全方位覆蓋。此外，質量安全微課堂推出《後堂一定不能做的那些事兒》《雙安全》《員工餐》等系列短視頻，通過學習發展中心培訓平台以必讀形式推送，以生動直觀的形式普及食安知識。

案例

海底捞事故案例卡

圍繞餐飲行業相關的安全事件，我們深入分析並總結典型事故案例，共計輸出83個海底捞事故案例卡，全面覆蓋食品安全、生產安全、設備操作等多個領域。這些案例卡通過圖文並茂的形式，生動還原事故場景，剖析事故原因，並提出切實可行的預防措施，提升全體門店員工的安全意識和風險防範能力。案例卡內容定期更新，並通過線上培訓平台、門店例會等多種形式進行全員學習，將安全意識融入員工日常工作中，共同築牢海底捞的安全防線。

案例

食品安全保障主題月活動

為進一步提升食品安全與衛生標準，自2024年1月1日起，海底撈門店正式啟動「食品安全衛生提升年」主題活動計劃。我們順利開展「打造合格食品安全現場」的食品安全保障主題月活動，圍繞五大維度全面構建合格食品安全現場。

本次活動覆蓋中國大陸30個省級行政區及中國港澳台地區，超過1,200家門店積極響應並參與。質量安全管理中心根據門店活動反饋及現場效果進行評比，推動各門店質量安全管理能力的持續提升。



案例

海底撈人倡議活動

在2024年全國食品安全宣傳周，我們推出「海底撈人倡議活動」，由門店經理率領全體員工共同宣誓承諾，宣講以下倡議：

- 一、我們將嚴格遵循《食品安全法》及相關法規，堅守誠信，積極履行社會責任。
- 二、反對健康證不合格上崗，嚴格執行員工健康管理制，確保在崗員工健康。
- 三、落實《反食品浪費法》，增強自律，將節約反對浪費融入餐飲服務全過程。
- 四、執行日管控、周排查、月調度機制，確保主體責任落實。
- 五、嚴格執行收貨管理制度，確保食材來源合法可追溯。
- 六、遵守吹哨人制度，確保舉報的食品安全違法行為信息得到有效接收與處理。

本次活動旨在通過全體成員的協同努力，深化全社會對食品安全問題的關注與重視程度。海底撈從食品生產的源頭至最終消費環節，均必須嚴格實施質量控制措施，保障廣大消費者的健康權益。

在獎懲管理方面，我們建立了全面且多維度的激勵機制，激發員工和合作夥伴的積極性，共同提升食品安全與質量管理水平。



在門店端，我們推出「一日食安員獎勵積分兌換」計劃，激勵員工積極參與食品安全管理。全員通過「一日食安員」活動輪值的方式對當天的食品安全工作進行檢查、督促、查漏補缺，加強全員食品安全的紅線意識，加固海底撈的食品安全防線。截至2024年10月，已有681家門店連續999天保持食品安全與安全無重大違規事件發生記錄。自2024年11月1日起，我們將天數重置，邁向新的起點。

此外，我們於2024年12月正式啟用全新的質量安全評分系統，全面提升公司的質量安全管理水平，激勵每位員工積極參與質量安全的維護。目前，已完成全國1,300多家門店的培訓宣貫。



在供應鏈端，我們實施《海底撈國際供應鏈食品質量與安全積分獎懲管理制度》，推動供應商嚴格遵守食安標準。通過內部強化與外部倡導，我們將食品安全理念深植於員工的日常工作中，並向供應商傳遞海底撈嚴謹的食安價值觀。

我們制定《海底撈門店許可證件的辦理及公示管理制度》，要求所有門店主動向公眾展示營業執照、食品經營許可證、添加劑公示、轉基因公示、過敏原公示等關鍵文件，全方位展現經營資質與合規性。此外，我們堅持每月在內部網站發佈食品安全檢查處理公告，以準確、及時、客觀的原則向公眾通報檢查結果及處理措施，提升食品安全管理透明度。

為進一步增強消費者的信心與滿意度，我們全面推行「明廚亮灶」建設。通過透明的廚房設計，消費者可以直觀看到員工操作、設備設施及環境衛生情況，讓餐品製作過程全程可見。同時，我們每年定期舉辦「嗨食安小課堂」，邀請親子家庭走進海底撈，小課堂以「『食』刻堅守，安全『童』行」為主題，通過食安知識講解、參觀後廚、趣味小實驗等寓教於樂的方式，幫助親子家庭提升食品安全意識。2024年度，嗨食安小課堂活動涉及19個城市，共84場活動，覆蓋人數超過2,000人。



「嗨食安小課堂」活動現場

提升餐品質量

海底撈作為中國領先的火鍋連鎖品牌，我們始終專注於保持食品質量的穩定。同時，我們加強餐品研發創新，為消費者提供多樣化的營養餐品選擇，並通過智慧化運營提升餐品品質和服務效率。

產品質量管理

海底撈始終將產品質量視為企業發展的生命線，通過科學的分級管理、嚴格的流程控制、高效的物流配送以及智能化技術支持，構建了覆蓋供應端、倉配端、門店端及物流運輸的全鏈條質量管理體系。

供應端

我們對供應商體系進行了科學的風險分級，從資質能力、產品特性及潛在風險三個維度進行評估，並根據不同風險等級制定差異化的檢查策略。通過嚴格的資質審核、現場檢查及飛行審核，我們確保供應商始終符合海底撈的高標準要求。

有關更多我們的供應鏈管理實踐，請參閱本報告中「共築責任供應鏈」章節。

倉配端與物流運輸

在倉配端，我們根據產品缺陷風險劃分為三個等級，覆蓋95%以上的主要食材。我們每2個月對一級風險產品進行全面排查，每6個月對二級風險產品進行排查，每12個月對三級風險產品進行排查。同時，我們構建了覆蓋全國門店的物流配送網絡，確保產品及時供應。

針對冷凍、冷藏及常溫產品，我們制定了嚴格的裝車和運輸規範，配備連續溫度記錄儀，保證食品在運輸過程中的新鮮度和安全性。對於偏遠地區門店，我們通過增設外阜分倉和中央廚房設施，縮短配送時間，保證菜品新鮮度。此外，我們利用多維智能看板結合飛書系統，實現即時信息接收與精準任務派發，顯著提升風險防控能力。





到貨驗收與入庫儲存

我們按照《農藥殘留測試作業指導》《門店庫管收貨管理制度》等規範，對到貨原料和食材進行嚴格驗收，包括運輸溫度、包裝完整性及產品質量檢查。對於不符合要求的產品，我們進行拒收處理。在入庫儲存環節，我們制定《食品儲存管理制度》和《物料管理制度》，針對不同食材的儲存要求進行嚴格規範，並密切監測保質期。

生產程序控制

我們建立標準化的生產操作程序，嚴格控制解凍、清洗、切配、分揀、製作、擺盤和存儲等環節，並密切關注關鍵控制點，採取可量化的工藝控制方法，保證產品的質量穩定性。同時，我們嚴格執行《門店產品出品時效管理辦法》，保證食材的新鮮度。

門店管理

我們在門店端建立了從流程管理到檢查執行再到反饋優化的完整質量保障閉環。同時，我們通過產品作業指導書梳理風險點，設計合理流程，避免產品缺陷，並通過動態流程優化，持續提升產品質量。

產品質量跟進與客訴處理

我們建立完善的質量跟進機制，對驗收檢測、風險抽檢及職能部門抽檢中發現的問題，提出具體整改要求並設定完成時間。通過審核整改報告及復核，保證問題徹底解決。我們在物流端設立客服中心，收集和處理質量客訴，門店端建立緊急反饋機制，保障消費者和門店的意見能夠迅速傳達並得到針對性改進。

產品研發與創新

海底撈始終以傳承和發揚中國火鍋文化為己任，持續推動產品線的拓展與優化，為消費者提供豐富、健康的美食體驗。

創新管理

我們建立完善的產品創新管理體系，建立產品管理部及產品委員會，負責新品研發的規劃與執行。我們制定《海底撈產品開發流程制度》和《門店產品工藝流程管理制度》，明確新品研發的流程、標準和要求，保證研發工作的規範性與高效性。同時，我們結合中國烹飪協會發佈的《輕食營養配餐設計指南》，在功能表規劃中融入科學的營養搭配理念，為消費者提供更健康的飲食選擇。

創新激勵

為激發研發團隊的創造力，我們制定《爆款產品獎勵規則》，鼓勵研發人員根據消費者口味偏好開發受歡迎的新品。此外，我們修訂《海底撈產品營銷推廣流程與制度》，明確各部門職責及新品開發時間節點，確保創新成果的高效落地。通過提升研發人員績效獎金等方式，我們進一步增強了團隊的創新自驅力。

營養產品

我們以市場需求為導向，借助數據分析洞察消費者口味變化和營養需求，定期追蹤產品點擊率，提供滿足消費者期待的營養健康食品。2024年，我們調整營銷日曆為「四季上新」，每個季節推出符合時令的新品，本年度，我們成功上新新品超450款。

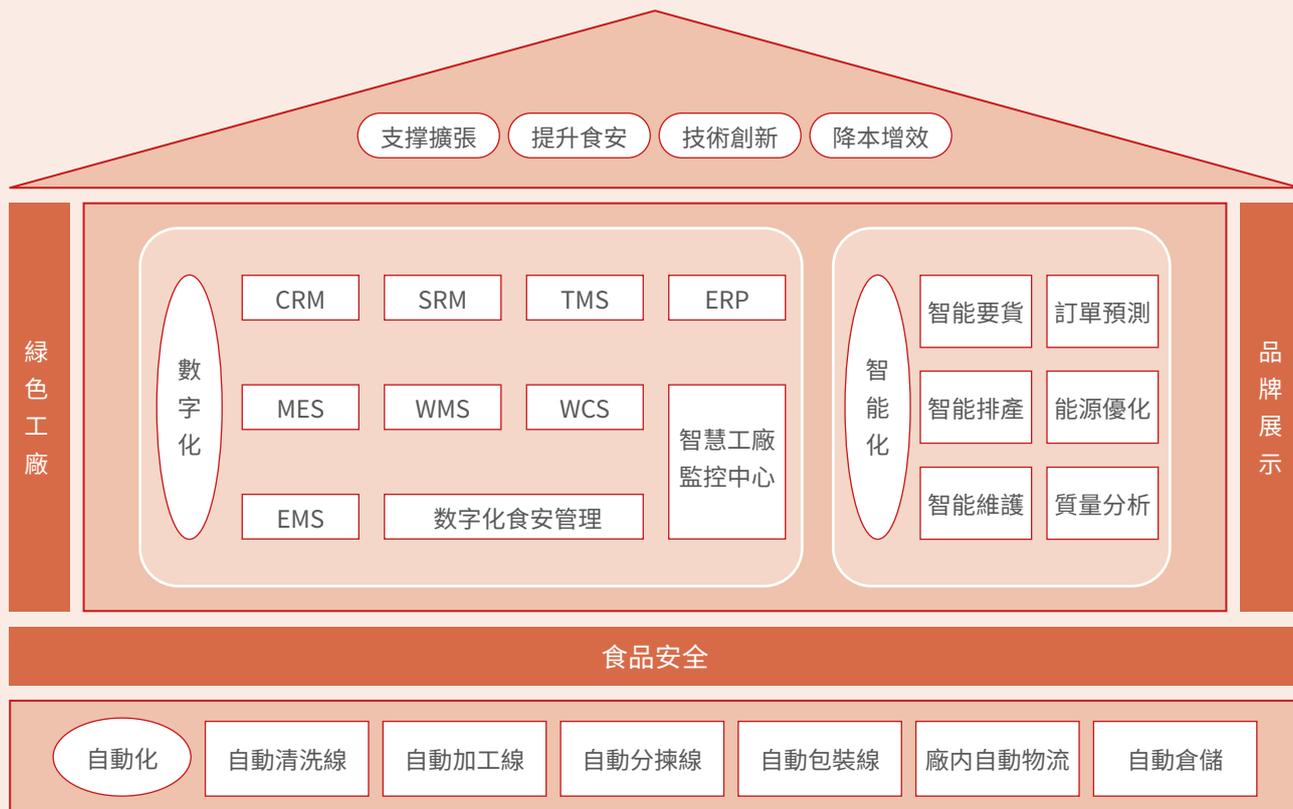
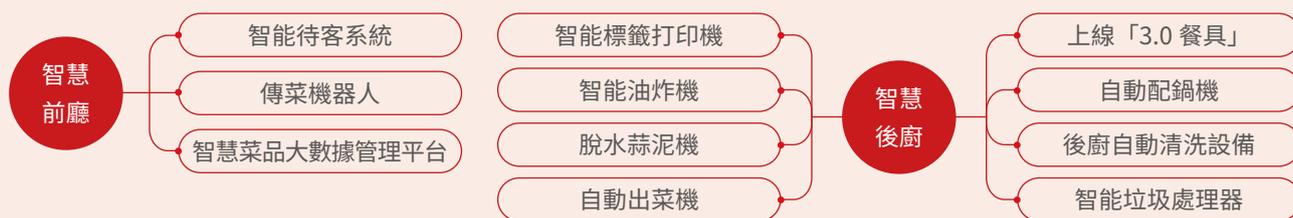
本年度，我們重點關注營養健康產品創新，將消費者的營養健康需求放在首位：

- **健康零食：**推出健康零食「蔬菜脆片」，採用真空低溫油炸脫水技術加工，保留原料風味與營養成分，無添加劑、色素；
- **無人工添加產品：**包括無人工添加成分的內蒙罕山白絨山羊、黃土高原灘羊肉卷、鱸魚湯三鮮火鍋等，滿足消費者對天然食材的需求；
- **低糖、無糖及低鈉產品：**包括竹筍、娃娃菜、沙沙土豆、撈派豆花等產品，實現營養升級；
- **輕脂及低脂類產品：**包括孜然雞腿肉、青花雞片等家禽類產品，為消費者提供低脂健康選擇。

智慧化運營

海底捞通過數字技術實現生產製造及門店運營的深度融合，全面提升出餐效率與服務質量。作為供應鏈升級和創新戰略的重要舉措，我們建設了智慧中央廚房，運用自動化、數字化和智能化技術，改變傳統後廚加工模式。通過供應鏈前置與菜品直配，解放了門店後廚的人工和空間壓力，顯著提升出菜效率和服務質量。2024年，京津冀區域和上海區域分別有49家和28家門店運營直配菜項目。此外，2024年，我們對北京直配菜工廠進行了升級改造，通過優化產線佈局和加裝設備，進一步推動智慧運營的落地。

我們已建立「智慧前廳」及「智慧後廚」，於本年度應用以下智能設備，提高運營效率。



案例

智能標籤打印機助力門店食安與效率升級

傳統門店運營中，調料、飲品原料、解凍產品、預包裝涼菜、短保菜品等100多種原料在開封解凍後，需員工手動填寫出品時效並人工計算時間，存在填寫錯誤或人為修改出品時效等主客觀因素造成食安違規風險。為解決這一問題，我們研發智能時效標籤打印機，將手寫標籤升級為數字化列印。員工可通過IPAD、網頁或小程序登錄系統，選擇原料後一鍵即時列印標籤，並實現出品時效臨期預警功能。

該設備不僅實現了標籤標準化，還顯著降低了員工的工作強度，杜絕了手寫出錯和修改風險，同時有效降低了食安風險和門店監管難度。截至2024年底，智能標籤打印機已成功應用於800多家門店，成為提升門店運營效率和食安管理水平的智慧化工具。

知識產權保護

海底撈恪守法律底線，嚴格遵守《中華人民共和國商標法》《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規，積極維護公平競爭的市場秩序。我們定期對知識產權管理體系進行審查和優化，於本年度修訂了《海底撈集團品牌與商標管理規範》《正版軟件管理制度》《專利管理辦法》等規章制度，進一步完善知識產權保護體系和管理機制。

在日常運營中，我們高度重視知識產權的保護與管理，通過多維度、系統化的措施，確保自身知識產權的安全性，同時尊重並保護他人的知識產權。在專利申請方面，我們建立了嚴格的審查流程和質量控制機制，保證專利申請的高效性和高質量。在自有品牌的申請及授權管理方面，我們嚴格遵守相關法律法規，保證品牌的合法性和安全性。同時，我們定期對專利組合進行評估和優化，確保其與公司戰略發展相匹配。

我們建立了快速響應的侵權應對機制，一旦發現第三方侵權行為，將立即採取投訴舉報、發函溝通、訴訟等手段，要求侵權方停止侵權行為。我們深知知識產權是創新的核心驅動力，因此始終堅守誠信原則，尊重他人的知識產權。在技術研發和合作中，我們注重專利分析和預警工作，提前規避潛在的侵權風險。

本年度，海底撈新增專利授權19件；截至本年末，我們擁有知識產權總量為778件，其中注冊商標534件（中國大陸地區504件，中國港澳台地區30件），授權專利178件，軟著登記34件，作品登記32件。

本年度
海底撈新增專利授權



19
件

截至本年末，
知識產權總量為



778
件

共築責任供應鏈

海底撈構建透明、高效、負責任的責任供應鏈體系，關注供應商ESG表現與ESG風險，與供應商緊密合作，在倉網管理、品質管控和食安溯源等領域全面優化，推動供應商從傳統的支持者角色向共創者和驅動者轉變，共築高效的供應鏈生態。

供應商管理體系

海底撈建立系統化、標準化的供應商管理體系，涵蓋從准入到退出的全生命週期管理。我們制定《海底撈供應商管理辦法》《海底撈集團供應商審核管理制度》《海底撈集團A類物料供應商管理制度》《供應商激勵辦法&產品標準違約辦法》《海底撈國際供應鏈食品質量與安全管理制度》《海底撈國際供應鏈食品質量與安全積分獎懲管理製度》《供應商檢查制度》《紅線問題淘汰供應商、黑名單供應商管理規定》等內部制度，本年度新修訂《供應商現場審核不合格處理辦法》《海底撈供應鏈食材及用品不合格品管理辦法》等內部制度，為供應商管理提供堅實的制度保障。

我們持續強化供應鏈的監管機制，重點加強供應鏈源頭的食品安全管理。通過對供應商實行分級和差異化管理，實現對供應商的精準監督和動態優化，提升供應鏈的穩定性與安全性，為消費者提供高品質的產品和服務。本年度，公司合作的中國大陸地區與中國港澳台地區供應商總數超過2,000家，所有供應商均按照公司執行的聘用供應商有關制度開展合作，其中，16家供應商因環境、社會風險而退出合作。本年度，海底撈在全國共有34個具備檢測能力的分倉實驗室，開展供應鏈產品檢測2,535次。

本年度

公司合作的中國大陸地區與中國
港澳台地區供應商總數超過



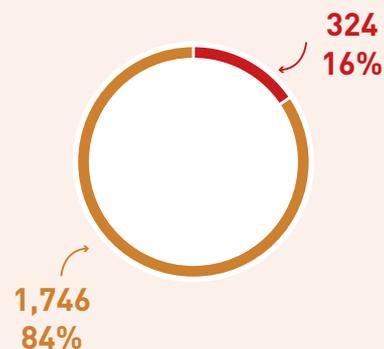
2,000 家

開展供應鏈產品檢測



2,535 次

中國大陸地區與中國港澳台地區
供應商地區分佈如下：



■ 中國大陸地區供應商數量

■ 中國港澳台地區供應商數量



供應商選擇與准入



供應商選擇

在供應商選擇中，我們始終堅持高標準、嚴要求，全面評估供應商的規模、產能、經營狀況及安全運營能力，尤其將食品安全管控資質和表現作為衡量其綜合實力與長期合作潛力的核心指標。

為有效降低供應風險，我們結合地域風險、產品特性等多維度因素，積極拓展與多家優質供應商的關係，同時優先選擇與國際及國內頭部畜牧養殖及生產加工領軍企業合作，從源頭保障原材料和產品的高品質與安全性。



供應商准入審核

我們建立系統化、多層次的供應商審核機制，涵蓋樣品鑒定、資質證件提報、包裝標識審核、化驗檢測、現場審核、飛行審核、准入審核及專項考察等環節，全方位評估供應商的能力與合規性，保障其滿足我們的高標準要求。

在資質評審環節，我們重點關注供應商的行業排名、工廠規模、企業風險及信譽記錄等核心指標，保證其在供貨品質、成本控制及合規性方面具備顯著優勢。對於證件審查或驗廠不合格的供應商，我們實行一票否決制，杜絕不合規供應商進入供應鏈體系。同時，我們密切關注法律法規的動態變化，及時更新資質審核標準，保障供應商始終符合最新的法規要求。

在食品安全審廠環節，我們重點考察供應商的生產環境、工廠管控及倉儲規範等方面，保證其生產全過程符合食品安全要求。

供應商評估

供應商分級管理

我們建立了科學的分級管理體系，綜合評估供應商及供應物料的風險等級，將供應商分為A、B、C三類，以反映其風險水平，並據此確定後續的審核要求和審核頻次。

物料風險等級評估

我們依據國家職能部門的年度抽檢計劃及結果、海底撈內部檢測與風險驗證數據、集團採購額度、產品在門店端的使用場景以及客訴情況等多維度信息，確定物料的風險等級。

供應商風險等級評估

我們根據供應商的審核結果、審核中發現的問題、物料行業的規範性以及產品生產加工工藝的複雜性，評估供應商的風險等級。

供應商績效評價

秉持合作共贏的理念，海底撈搭建全面的供應商績效評價體系，通過月度及年度考核，對供應商在交期、服務、成本、創新、食品安全及誠信等方面的表現進行綜合評估。同時，我們制定了明確的扣分和獎分標準，並根據供應商的積分情況進行分級管控，推動供應商持續提升績效表現。

供應鏈分倉評價

通過收集和分析客訴數據，對各分倉的儲存及運輸管理表現進行量化評估，並實施客訴評比管理制度。根據分倉的評級結果，採取差異化的獎懲措施，激勵分倉優化運營管理。

專項匯總與風險預警

定期對供應商的審核情況、專項問題及潛在風險進行匯總分析，並制定針對性的解決方案。一旦發現供應商存在異常情況或潛在風險，我們立即啟動預警機制，及時與供應商溝通並採取有效措施，保證問題得到快速解決。



供應商淘汰管理

我們始終堅持「幫扶為主、淘汰為輔」的原則，與供應商共同成長。在考慮淘汰供應商之前，我們會與其進行充分溝通，並提供針對性的幫扶指導，力求找到最佳解決方案。對於經過幫扶後仍未能達到要求的末等級別供應商，我們會採取淘汰措施，以提升供應鏈的質量與穩定性。

紅線標準與一票否決

我們為供應商的各項績效指標設定了明確的紅線標準。一旦供應商在任一維度觸及紅線，我們將立即啟動一票否決機制，終止合作關係，以維護供應鏈的合規性與安全性。

審核不合格供應商處理

對於審核不合格的供應商，我們根據其行業水平、產品需求程度及替代難度，靈活採取暫停供貨或邊整改邊供貨的措施，確保供應鏈的連續性。

准入審核不合格供應商幫扶

對准入審核不合格的供應商，我們首先評估其幫扶可行性。若滿足幫扶條件，將設定明確的改善目標並提供支持，幫助其提升能力。幫扶結束後，供應商可重新申請准入審核。



供應商環境及社會風險管理

我們將環境、社會和治理（ESG）理念融入供應鏈管理的各個環節，積極倡導並推動供應鏈合作夥伴踐行可持續發展目標。

供應鏈ESG合規性管理

我們高度重視供應鏈中的商業道德、環境保護和社會責任風險管控。在供應商選擇階段，我們將合規性作為核心門檻，要求所有供應商嚴格遵守反貪污、勞工權益、健康與安全、環保相關的本地及國際法律法規，並重點核查供應商在相關政策方面的合規記錄，確保其無不良征信或處罰記錄。對於在ESG方面表現優異的供應商，我們將其作為優先合作對象，推動綠色和可持續發展理念的落地。

我們優先考慮通過ISO 14001環境管理體系認證、ISO 22000食品安全管理體系認證、HACCP危害分析與關鍵控制點體系認證、BRC全球食品標準認證、FSSC 22000食品安全體系認證、ISO 45001職業健康安全管理體系及ISO 9000認證的供應商。在准入審核時，我們通過現場溝通、體系認證核查、實際管控執行及用工情況核查等多維度評估供應商的合規性與能力。

供應鏈氣候韌性

為更好地應對氣候變化風險，我們根據《蜀海供應鏈應急配送服務規則》，為供應商提供備用配送方案，在突發氣候事件或其他不可抗力因素導致供應鏈受阻時可以迅速調整配送策略，保障物料的及時供應。與此同時，我們與供應商建立了緊密的合作關係，共同提升供應鏈韌性。

供應鏈溯源

我們高度重視供應鏈的溯源管理，特別是在牛肉、乳製品、海鮮及種植類農產品等關鍵品類中，通過嚴格的全鏈條追溯機制，保證產品質量與安全性。



牛肉、乳製品及海鮮產品的溯源管理

我們對所有牛肉、乳製品及海鮮產品開展覆蓋供應商生產、物流運輸、以及產地來源的全鏈條溯源工作。針對牛肉、乳製品及海鮮產品的供應商開發與引入，我們優先按照海底撈的標準流程進行准入審核，包括索證索票、現場審核及後續飛行審核等環節。在現場審核過程中，我們對加工產品進行不低於3批次的全鏈條追溯，涵蓋上游原料來源、供應商管控、到貨驗收、過程記錄及物料平衡追溯等關鍵環節。對於無法有效追溯的供應商，我們將其視為重點風險項，並加強管理力度，保證供應鏈的透明性與可控性。

2024年，我們對重點推廣的鮮切牛肉產品進行溯源考察，從屠宰工廠的准入考察、運輸過程管控到門店出品操作均實行嚴格管理，並在門店端留存相關憑證及票據，確保產品從源頭到終端全程可追溯。



種植類農產品的溯源與環境管理

在種植類農產品供應鏈中，我們特別關注土壤和水資源管理，要求供應商在合作前將土壤和水質樣本送至獨立第三方機構檢測，確保符合標準後方可進行種植。同時，我們要求供應商提供詳細的種植方案，包括病蟲害控制、農藥使用記錄及安全間隔期等關鍵信息，以降低農藥使用對環境和食品安全的潛在風險。

陽光採購

我們始終秉持「廉潔、公平、公正、公開」的原則，打造陽光採購體系，防範供應鏈中的貪污風險。我們制定《海底撈禁令》，明確禁止供應商及相關人員行賄、受賄等不正當行為，並同步建立了稽核監督和舉報制度。我們對所有負責供應商審核的員工作嚴格要求，一旦發現任何賄賂行為，須依照《海底撈供應商審核人員管理規定》立即上報，確保問題得到及時處理。

在供應商現場准入審核前，我們組織供應商人員進行專項溝通，明確禁止行賄、送禮、宴請等行為，強調廉潔合作的重要性。同時，我們向首次合作的供應商發佈公開信，要求其在業務往來中建立與業務相適應的合規標準和道德要求。

綠色採購

我們制定綠色採購長期發展規劃，創新採購模式，並將環保表現納入供應商評估體系，推動供應鏈上下游共同踐行綠色理念。

我們鼓勵供應商減少不必要的包裝材料使用，並優先採用可回收、可降解的環保材料，從源頭減少廢棄物的產生。為減少外賣業務對環境的影響，我們積極採購並推廣使用環保包裝產品，包括甘蔗漿全降解餐盒、聚乳酸吸管和紙質吸管等可降解材料。

在中央廚房的日常運營中，我們優先引進環保、低耗的先進設備，顯著降低能源消耗和污染物排放。

發展本地供應商

我們始終秉持開放合作的理念，積極推動本地供應商的發展與引入。在現有供應商的開發中，我們特別關注地理標誌產品和地方特色產品的引入，以豐富產品多樣性。同時，我們深知肩負的社會責任，致力於通過供應鏈助力鄉村振興，將偏遠地區的特色產品推廣至全國門店。2024年，我們成功將貴州雷山縣的特色產品「雷山魚醬酸」引入全國門店，為當地農戶創造了經濟價值。

供應商溝通與賦能

我們將供應商視為重要的合作夥伴，通過培訓、賦能和激勵，幫助供應商提升能力、優化管理，共同推動產業鏈的高質量發展。

年度供應鏈大會

我們每年舉辦「海底撈供應鏈大會」，邀請優秀供應商共同參與，探討共創共贏的多元發展路徑，為餐飲供應鏈創新發展找尋新思路與新方向。為表彰過去一年在產品研發、物流管理等方面表現卓越的合作夥伴，我們在大會上對多家供應鏈合作夥伴頒發了多項榮譽，激勵更多合作夥伴打造「共贏鏈」。

案例

共贏模式創新

2024年，海底撈推出的「濃濃菌湯鍋」及系列冬季新品受到消費者廣泛好評。為保證菌菇的品質，海底撈嚴格把控採摘、加工、分揀、研磨等多個環節。從頭茬牛肝菌的上山採摘、烘乾分揀，到風力選別等13道工序篩選，再到蜀海中央廚房物理超細粉碎和三段式熬煮，海底撈和蜀海等供應鏈合作夥伴緊密配合，實踐「從供應鏈到共贏鏈」的創新升級。

2024年，海底撈聯合蜀海供應鏈新增潮州和貴陽倉，優化江門倉佈局並設立佛山新倉，大幅提升了物流效率和供應鏈的靈活性。同時，雙溫和三溫冷鏈車的全面應用，及蜀海「WMS系統」和「百川到貨質檢系統」的引入，實現了全鏈條食品安全追溯，為消費者提供了更可靠的用餐體驗。

信息共享與風險預警

為保證供應商及時掌握食品安全動態，我們搭建了食品安全動態預警系統，每月在官網及食品安全信息平台發佈最新法規和要求。針對蔬菜、水果等季節性物料，我們建立了預警機制，提前指導供應商採取措施，防範潛在風險。

整改指導與專項幫扶

在供應商現場審核中，如發現問題，我們會明確指出並提出具體整改要求，同時密切跟蹤整改進度。針對高風險物料供應商，我們制定專項跟進計劃，提出質量管控要求並監督落實。對於客訴問題，我們通過建群或電話溝通，幫助供應商梳理改善思路，並通過郵件明確生產中的管理重點。



案例

供應商8D⁵幫扶

2024年，我們對22家供應商通過導入8D方法進行改善幫扶，涉及豆製品、貢菜、海帶苗、紅酸湯、鮮切牛肉、美蛙魚火鍋底料、牛肉丸、鴨腸等產品。針對相關供應商，我們開展現場調研、共同制定改善方案、對工廠生產、品控等核心管理人員開展食品安全相關培訓，並實施線上過程管控等措施，以實現改善效果持續。

以貢菜為例，對安徽貢菜供應商通過8D異物改善幫扶，從加工工藝、人工挑選、人員績效、人員管理等維度共識別22個改善機會點，優化加工工藝、梳理工藝關鍵點並形成文件下發及培訓、明確各崗位職責及負責人、設立小組長崗位協助人員管理及工藝執行監督、增加質檢人員異物巡檢，同時建立了異物挑選有效性線上監控機制，確保工藝及異物挑選方案有效運行。幫扶項目開展後，3個月內客訴率下降70%，顯著提高了貢菜產品的顧客滿意度。

供應商專項培訓

我們定期對核心供應商及品控人員進行食安培訓，建立供應鏈食品安全學習生態圈。2024年，我們邀請行業專家，成功舉辦了16期線上線下食品安全相關培訓，涉及異物管控及演練、清潔生產及蟲害控制、牛羊肉外源基因專題培訓、農產品質量安全法、「3·15」專題培訓、GB2760-2024食品添加劑使用標準、GB43284-2023限制商品過度包裝等，全面提升核心供應商的食品安全管理能力。

供應商激勵計劃

我們通過多元化的激勵措施，肯定供應商的卓越表現與持續進步，共同推動供應鏈的高質量發展。

該獎項授予合作一年以上、排名持續高於平均水平，長期堅持高標準、高品質，並為海底撈全國性產品提供卓越支持的供應商夥伴。

海底撈
質量獎

海底撈
質量進步獎

該獎項授予合作一年以上、供應金額超過人民幣500萬，並在產品質量上努力改進且表現突出的供應商夥伴，表彰其持續提升產品質量與管理水平。

⁵8D：組建團隊（Establish the Team），描述問題（Describe the Problem），實施臨時措施（Implement Interim Containment Actions），確定根本原因（Identify Root Causes），制定永久措施（Develop Permanent Corrective Actions），實施永久措施（Implement Permanent Corrective Actions），預防問題再次發生（Prevent Recurrence）、表彰團隊（Congratulate the Team）。

Hi



02 貼心服務

海底撈致力於構建全方位的客戶服務體系，嚴格保障消費者權益，持續優化顧客用餐體驗。我們嚴格把控門店衛生安全，提供個性化服務，保護消費者隱私，並堅持負責任營銷，為每一位顧客提供安全、貼心的服務體驗。

- 打造貼心服務 ----- 39
- 保護消費者權益 ----- 43

本章所響應的SDGs：



打造貼心服務

我們嚴格把控門店食品安全、創新個性化服務模式、完善會員管理體系，並結合多渠道客戶反饋機制，為每位顧客提供安全、舒適、愉快的用餐體驗。

優化顧客用餐體驗

打造安心就餐環境

在門店食品安全管理方面，我們嚴格執行國家標準，編制《海底撈門店食品安全管理手冊》，全面管理門店衛生，及時對設施設備進行維護、保養、清潔及消毒，為顧客打造安全放心的就餐環境。

在日常運營中，我們嚴格落實《海底撈門店食品防護計劃》要求，堅持高標準的食品安全管理。對於餐廳內提供的自選調味料，我們持續做好盛放容器的清潔工作並及時補充更新調味料。在低峰時段，我們採取食品覆膜或加蓋等措施，有效避免食物受到污染。

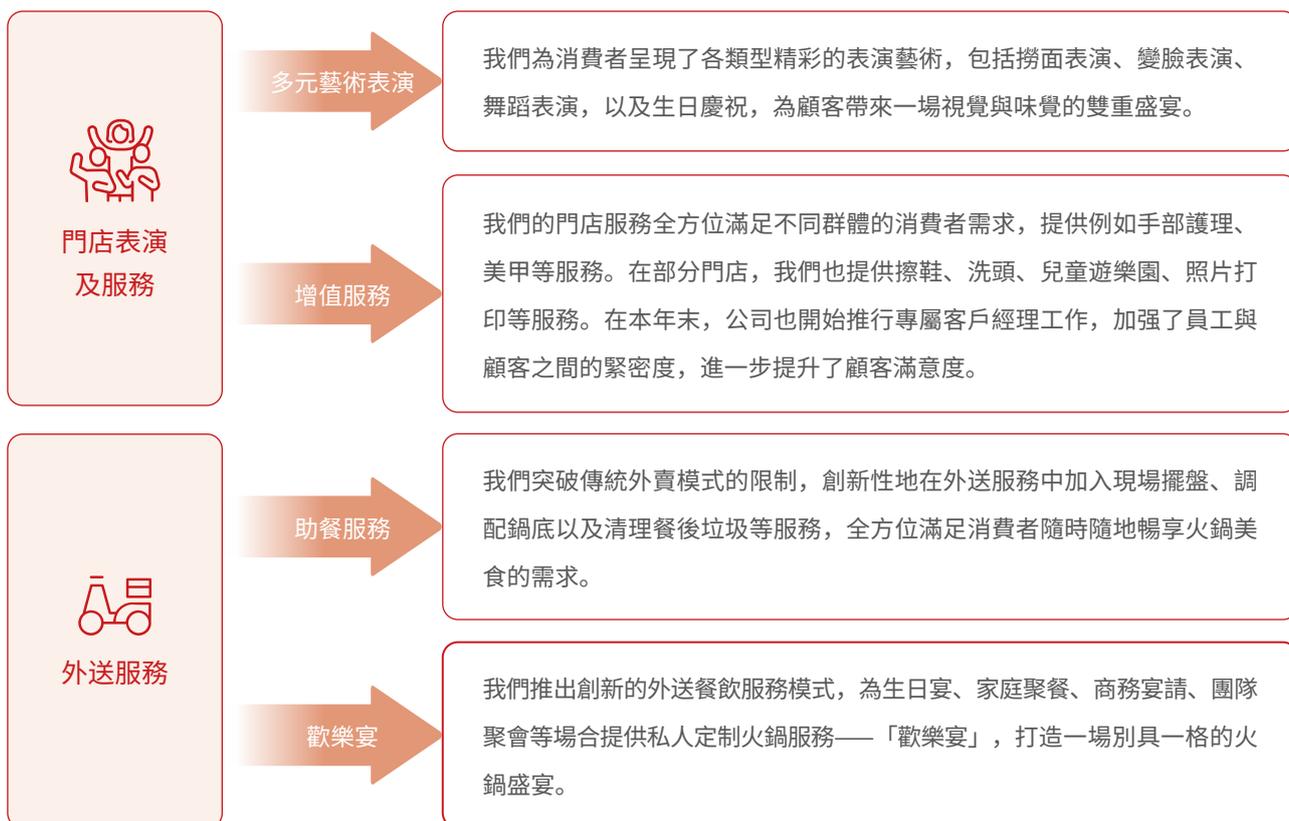
為了讓老人、病人、殘障人士、孕婦、兒童等特殊群體獲得更好的用餐體驗，我們在其候餐、就餐、離店期間給予特別關注和照顧，並對門店設施進行優化升級，設立母嬰室、改善衛生間設施、優化候餐區，努力營造更加舒適便利的用餐環境。

為了應對可能出現的各種突發事件，我們制定《門店應急響應方案》，覆蓋因停電、停水、停燃氣、停蒸汽、設備故障損壞、自然災害、網絡故障導致的運營受阻，以及因公共衛生事件需要緊急閉店等多種情景，力求保障門店運營的穩定性，最大限度地降低突發事件對顧客安全與用餐體驗的影響。



踐行個性化服務理念

海底撈始終秉承「服務至上、顧客至上」的理念，以創新為核心，改變傳統的標準化、單一化的服務，提倡個性化的特色服務，將用心服務作為基本理念，致力於為顧客提供「貼心、溫心、舒心」的服務。





升級會員服務體驗

我們制定《海底捞會員管理制度》，規範會員帳號、撈幣數據及個人信息的管理，並通過官網、電視、小程序、APP、點餐IPAD等多種渠道公開會員權益，幫助會員清晰了解自身權利。我們開展豐富的會員福利活動，提升會員體驗感和歸屬感。2024年，海底捞新增3,500萬註冊會員，總註冊會員數近2億。通過設立及優化快速排隊通道、專屬徽章、專屬線下活動等專屬權益，黑海會員滿意度顯著提高。

2024年



會員商城

為提升會員在餐廳之外的體驗，我們推出線上平台「海底捞商城」，整合多元品牌的商品資源供會員選購，涵蓋海底捞月餅、生鮮食品以及跨界聯名商品等豐富選擇。



口味偏好設定

通過海底捞官方應用程式，會員可預先定制個人口味偏好，包括食材、辣度、麻度等選項。到店就餐時，我們將依據會員自訂的口味偏好，為其推薦火鍋底料、食材和調料。



傾聽消費者意見

我們將消費者的意見與反饋作為產品和服務優化的重要依據，積極採納消費者建議，提升顧客評價在門店評級中的權重。為激發門店服務潛力，我們建立《海底撈四色卡打卡制度》，從現場服務、產品製作、環境衛生和食品安全四大維度對門店運營進行全面評估。同時，我們定期遴選與推廣優質服務案例，鼓勵門店間相互借鑒與學習，深入洞察消費者需求，持續提升服務水平。

我們搭建多元化的客戶溝通渠道，涵蓋門店、外賣平台、社交媒體、會員小程序和線上商城等渠道。我們制定《顧客投訴處理規範》《投訴處理授權彌補管理規範》，對每起投訴進行動態跟進，確保投訴及時得到專業處理。此外，我們組建專職質檢團隊，定期抽查客服錄音，保障高水平的客戶服務。

本年度，我們在系統端實現多付或重複支付場景下的退款自動化處理，將退款賬單處理時間從每單2小時大幅縮短至0.5分鐘，顯著提升客戶服務效率。同時，我們運用多維智能看板優化客訴管理，實現質量問題的即時監控、精準派單和快速響應，確保供應鏈各環節責任人能及時處理問題。針對紅線問題和重大風險隱患，看板系統可迅速觸發預警，助力團隊提前識別紅線問題和重大風險，有效降低客訴發生概率。2024年，接獲關於產品及服務的投訴數目為102,312宗，投訴個案解決率達100%，客服好評度達99.51%，客戶滿意度達93.07%。

憑藉良好的品牌口碑和顧客滿意度，2024年，海底撈在著名品牌評級權威機構Chnbrand發佈的第十屆中國顧客推薦度指數（C-NPS）品牌排名中取得良好成績，再次獲評「最受顧客推薦品牌」。

2024年

客服好評度達



99.51%

客戶滿意度達



93.07%

保護消費者權益

海底撈秉持負責任營銷理念，注重消費者信息安全與隱私保護，切實維護消費者合法權益。

信息安全與隱私保護

海底撈重視消費者信息安全與隱私保護，嚴格遵循《中華人民共和國消費者權益保護法》《中華人民共和國個人信息保護法》等法律法規，制定《海底撈信息數據全生命週期安全管理規範》《顧客個人信息及隱私保護管理規範》《隱私政策更新流程相關制度》等內部制度，保證合法、合規管理線上線下消費者信息。同時，公司設立數據安全合規小組，負責數據處理、數據安全和消費者信息保護的重大決策建議、應急處置、合規改進及培訓等工作，持續提升員工安全意識。報告期內，公司未發生任何違反數據安全與隱私保護的訴訟事件。

數據安全全生命週期管理

海底撈對消費者個人信息的管理貫穿數據採集、傳輸、使用、存儲、對外提供及銷毀的全過程，確保每個環節均符合法律法規要求並充分尊重用戶權益。在數據採集階段，我們堅持合法正當、最小必要、公開透明原則，確保事前獲得消費者的明確同意。我們採用加密技術傳輸和存儲個人信息，對需展示的個人信息採取去標識化處理等措施進行脫敏，減少洩露風險。在數據共享和對外提供方面，海底撈實施嚴格的審核機制，包括事前風險評估、共享授權、過程監管以及與第三方簽訂權責協定，確保數據共享的必要性和安全性。

網絡安全防護與應急處置

為應對可能出現的信息安全突發事件，海底撈制定《網絡與信息安全事件應急預案》，確保在發生事件時能夠快速響應、妥善處置，並及時修復漏洞以防止再次發生。我們的安全團隊定期進行漏洞掃描和滲透測試，評估網絡安全性，同時每天進行網絡巡檢，及時發現並解決潛在威脅。

隱私政策優化

海底撈不斷優化隱私政策，將其從傳統的通用版本升級為按業務功能定制的專屬政策，涵蓋線上點餐、排隊叫號、外賣配送、會員權益服務等多個場景，確保用戶能夠輕鬆理解和接受。在APP和小程序的首次打開或註冊環節，我們通過彈窗形式向用戶明示隱私條款，確保用戶在充分知情的基礎上主動同意。在外送業務中，我們推行虛擬號碼機制，訂單完成後號碼即時失效，有效保護用戶隱私。

負責任營銷

海底撈嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《中華人民共和國商標法》和《中華人民共和國反不正當競爭法》等法律法規，建立健全《海底撈品牌營銷規範》《廣告宣傳合規審核制度》和《社會化媒體平台管理規定》等制度規範，設置廣告審核流程，嚴格執行廣告營銷物料事前審核機制，杜絕虛假宣傳和誇大宣傳，致力於營造公平競爭的市場環境並確保合規營銷傳播。

海底撈採用多層次廣告審核機制，所有廣告需經業務部門、品牌管理部門和法務部門三重審核後方可發佈。為適應市場環境的變化和營銷方式的創新，公司通過制度宣講和案例培訓等方式，持續提升員工的合規營銷意識。本年度累計開展20餘場培訓，覆蓋門店管理層、區域品牌對接人、營銷部以及門店員工等多個崗位，總參與人次超過10萬。此外，海底撈強化門店多元營銷管理，規範自發營銷、異業營銷及媒體宣傳，並明確員工行為和第三方帳號管理標準。公司持續關注監管動態，及時對不符合要求的內容進行整改或下架處理，確保營銷活動的合規性。

本年度，海底撈策劃並舉辦了多項特色營銷活動。其中，北京五十四店開展非遺古法香囊製作、非遺玲瓏魚燈籠手工製作等親子活動，傳承和弘揚傳統文化。



海底撈非遺玲瓏魚燈籠手工製作親子活動



Haidilao logo and '海底撈火鍋' text on a red background.



03 以人為本

海底撈充分尊重員工的價值，持續優化以倡導公正僱傭及增進員工福祉為核心導向的人力資源管理體系。我們堅守「包容多元、協同創新」的原則，秉持互相尊重的價值觀，致力於為每一位員工創造公平、開放、安全的職場環境，支持員工的多样化發展。

● 堅持合規僱傭	47
● 保障員工權益	49
● 打造安全的工作場所	52
● 賦能員工發展	56

本章所響應的SDGs：



堅持合規僱傭

吸納核心人才對海底撈保持競爭優勢、激發創新活力至關重要。我們在合規僱傭的基礎上，構建了開放、多元的人才招聘渠道，助力員工充分挖掘並發揮自身潛力，打造公平、公正、有序的僱傭體系。

員工招聘與僱傭

海底撈堅持合規平等僱傭的原則，嚴格遵守《禁止使用童工規定》《中華人民共和國未成年人保護法》《中華人民共和國勞動法》等僱傭相關的法律法規，制定《海底撈國際控股有限公司內部招聘制度》《職能部門招聘培訓制度》《16-18歲員工健康檢查相關規定》等內部僱傭管理制度。為確保招聘流程的專業性和合規性，我們採用委託第三方機構招聘與自主招聘相結合的方式，全面提升招聘工作的規範性和透明度。我們堅決反對僱傭童工，並在招聘過程中採取積極有效的措施避免此類情況的發生。

- **建立完善的身分核實系統：**在招聘過程中，要求應聘者提供合法有效的身份證明文件，如身份證、護照等，這些文件通過專業招聘系統進行認證，核實應聘者的年齡信息，確保不錄用未滿法定工作年齡的人員；
- **明確招聘政策：**在公司的招聘政策中明確規定禁止錄用童工，並將這一政策傳達給所有參與招聘的人員。同時，我們對招聘人員和用工負責人加強相關培訓，使其能夠識別潛在的童工風險，如發現可疑情況及時上報；
- 對招聘入職系統進行設置，不滿法定工作年齡人員無法辦理入職；
- 對招聘供應商和招聘流程進行審核，避免招聘不滿16周歲的未成年人；
- 在招聘過程中，向應聘者清晰、準確地介紹工作內容、工作環境、工作時間、薪酬待遇等信息，避免使用欺詐、虛假招聘等手段吸引應聘者入職。

若發現僱傭童工的情況，公司將立即啟動應急預案，依據公司制度對已聘用的童工進行身體檢查並承擔相關費用，同時及時聯繫監護人。檢查結果出來後安排監護人看護，並記錄員工年齡信息，防止此類情況再次發生，切實保障未成年人的合法權益不受侵害。對於違規招聘的涉事員工，我們將根據公司制度做出嚴格處罰，盡最大可能消除僱傭童工風險。

我們尊重每一位員工的勞動權益，堅決杜絕任何形式的強迫勞動行為。如因特殊且不可避免的情況需要加班，我們嚴格遵循自願原則，確保每一位員工的自主選擇權。管理層會與員工進行面對面的充分溝通，在雙方達成明確共識的基礎上，合理安排相關事宜。

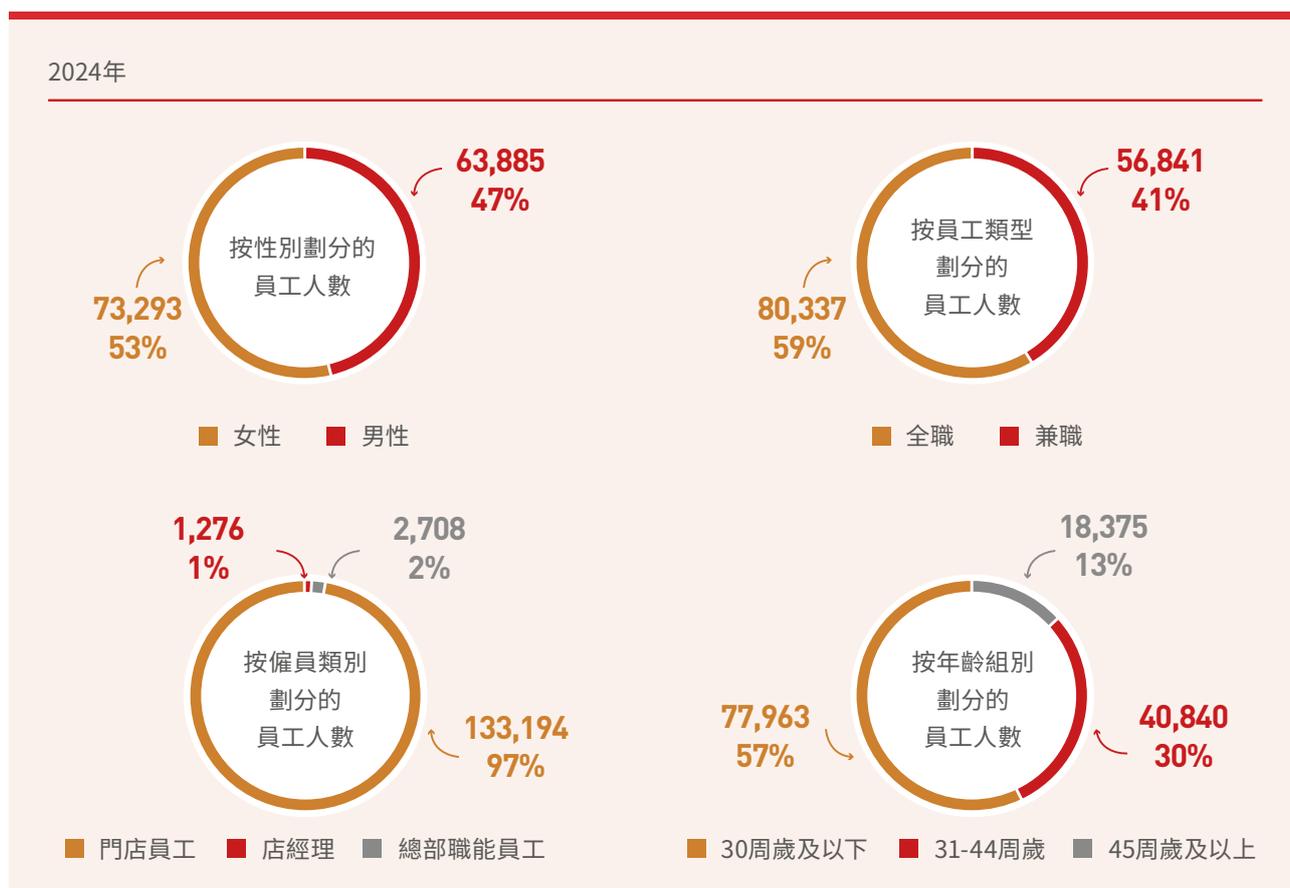
此外，我們設立員工權益保護熱線和匿名舉報渠道，暢通員工反饋渠道，保護員工權益。本年度，海底撈未發生僱傭童工及強制勞工事件。

多元、平等與包容

海底撈秉持多元、平等與包容的文化理念，積極構建多元共融的職場生態。在人才選育用留的全週期中，我們確保各部門在職位安排、績效評定、晉升提名及激勵分配等核心環節中嚴格貫徹公平原則。在招聘實踐中，我們全面推行反歧視機制，制定包容性的選拔標準，關注候選人的能力和潛力，在招聘錄用、職業培訓、薪酬福利、職務晉升等各個環節均杜絕任何形式的性別、種族、身體健康、年齡、宗教信仰、性取向、國籍或家庭背景等方面的偏見與不公。截至2024年12月31日，海底撈女性員工占比53.4%。

我們重視對弱勢群體的就業支持，創新性地採用第三方專業機構協作模式，精準推進弱勢群體招聘工作。我們為殘障人士等特殊群體量身定制就業方案，與特殊教育高校合作開設特殊群體專場招聘會，並在現場提供專業答疑解惑服務，幫助他們順利融入職場實現自我價值。同時，我們持續優化無障礙工作環境，提供個性化的職業發展指導，增加特殊群體福利補貼，提供包容、公正且充滿機遇的職業發展平台，鼓勵每位員工挖掘自己的潛能。截至本年末，公司共有殘障員工262位。

海底撈成立反性騷擾中心，員工遇到任何性騷擾或涉嫌性騷擾事項均可向反性騷擾中心尋求支持。在收到申報諮詢的第一時間，反性騷擾中心將就員工提出的需求提供支持。超出反性騷擾中心能力範圍的，反性騷擾中心會向各專業部門或機構匿名尋求支援，由此產生費用由公司承擔。2024年，中心共收到1名員工反饋遭遇性騷擾，已核實並聯繫員工妥善處理。未來，我們將繼續秉持多元共融、平等包容的用人理念，推動員工與企業的共同進步。



保障員工權益

海底撈努力構建公平、公正、關愛的工作氛圍。結合行業趨勢及市場情況，我們持續優化兼具內部公平性和外部競爭力的薪酬激勵及福利保障體系，保證每一位員工享有合法權益，在企業中實現個人價值與職業成長。

薪酬政策

海底撈始終堅守同工同酬的原則，定期對薪酬制度進行嚴謹審查與優化調整，為員工提供有競爭力的薪酬。公司嚴格執行國家規定，制定《海底撈集團薪酬管理辦法》《家族互幫互助激勵方案》《計件工資管理辦法》《各級幹部及骨幹員工獎勵方案》《停業門店恢復營業獎勵制度》等薪酬管理與激勵制度，形成了覆蓋全員、貫穿職業發展全週期的薪酬激勵體系。

海底撈根據員工的崗位和層級制定了差異化的薪酬管理方案，實現公平激勵與績效驅動的有機結合。對於基層員工，我們將門店普通員工及外送服務人員的勞動報酬與實際工作量直接關聯，踐行「按勞分配、多勞多得」的原則，激發一線員工的工作積極性。當門店實現盈利目標時，我們會對表現卓越的員工實施利潤提成獎勵機制，讓員工共享企業發展成果。對於店經理等基層管理崗位，公司採用「基本工資+利潤提成+績效獎金」的複合薪酬結構，利潤提成緊密掛鉤門店經營業績。對於總部職能部長，公司採用「基本工資+利潤提成/浮動績效」結合的薪酬模式，部長薪酬收入與季度績效結果直接相關。

為進一步調動員工的積極性，2025年公司採納了新的股份激勵計劃，在本次股份激勵計劃下，我們計劃首批授予總經理辦公會委員、優秀大區經理、職能部門負責人等核心員工。通過股份激勵，海底撈將高層管理者的個人利益與企業的長期發展實現深度綁定，激勵他們以主人翁的身份參與企業戰略決策和經營管理，推動企業實現可持續發展。

福利待遇

員工福利

海底撈關切員工的心理健康及幸福指數，制定《海底撈國際控股有限公司勞動紀律及福利制度》，為不同崗位、職級的員工打造全方位的福利保障體系。公司嚴格執行國家規定的法定節假日和帶薪年假制度，並設立包括事假、臨時休假、病假、婚假、喪假、陪同假、工傷假、陪產假、產假及哺乳假等在內的假期體系。

我們充分尊重多元文化及員工個體差異，尊重少數民族員工的宗教信仰自由，設立開齋節、古爾邦節等民族節日假期，積極構建包容、尊重的工作氛圍。同時，我們支持員工為子女提供更多的親子陪伴時間，鼓勵員工將子女接到工作地生活，並設立親子陪伴補貼，幫助員工更好地平衡工作與家庭生活。2024年，公司實現親子陪伴共計3,284個家庭，涉及孩子數量3,531人。

在福利待遇方面，我們建立分級分類的福利體系，保障每位員工都能享受到與其貢獻相匹配的福利待遇。公司為員工提供生日福利、子女教育補貼、夫妻探親補貼、殘疾人補貼、住房補貼等基礎福利。公司為大堂經理及以上級別的管理人員額外提供育嬰補貼、父母補貼及祖父母福利，為資深員工設立工齡工資和「金元寶」特別獎勵計劃，除此之外，公司也會根據員工不同貢獻程度，設立不同的榮譽勳章，其中包括A級店經理勳章、銀豆豆、金豆豆、二級勳章、一級勳章以及紫金勳章；同時，海底撈高度關注高學歷人才的培養與發展，為本科及以上學歷員工提供「英才計劃生」專項補貼，為工齡3年以上且月平均收入人民幣3萬元以下的考上大學的員工子女提供獎學金，2024年，公司為557名員工子女發放總額約人民幣490萬元的「圓夢獎學金」。

此外，我們制定《救助基金管理辦法》，建立困難員工幫扶機制，為遭遇突發困難的員工提供及時的包括醫療救助、生活補助等多種形式的支持。大區經理和各部門負責人每個季度對本區域的困難員工情況進行排查，協助有需要的員工申請專項救助基金，情況核實後公司將迅速啟動審批流程審批付款。救助申請獲批後一個月，工會將對救助進行回訪關懷，避免因救助不到位而引發潛在問題。2024年，共有67名員工申請慈善救助，涉及救助基金人民幣174.61萬元。

2024年



公司實現親子陪伴共計

3,284 個家庭


公司為557名員工子女發放「圓夢獎學金」總額約人民幣

490 萬元


涉及孩子數量

3,531 人


共有67名員工申請慈善救助，涉及救助基金人民幣

174.61 萬元

員工溝通

我們為員工打造開放、透明、高效的溝通環境，建立包括意見箱、員工溝通大會、員工茶話會、員工滿意度調查、工會在內的多維度溝通渠道，並定期收集員工的意見、建議以及問題反饋，及時提供相關支持。2024年，門店每月聚焦員工餐口味、宿舍舒適度、設備設施完善程度、對親情化工作的滿意度以及員工福利權益保障情況開展員工滿意度調研工作，門店員工參與調研的比例超80%。對於員工提出的各類問題，公司均積極制定整改方案並予以落實。

此外，公司設立工會信息聯繫人、飛書工會服務台、親子陪伴服務台等多個高效問題反饋平台，確保各類問題有專門的解決渠道。例如，飛書工會服務台通過人工服務的形式，幫助員工解決工會職責範圍內的問題，確保專員能夠迅速響應並高效處理。

為進一步監督問題的反饋與解決效果，公司建立申訴機制，員工可直接聯繫區域工會專員，或通過飛書平台直接聯絡上級主管部門反饋解決效果。主管部門在接到申訴後，將立即委派專人展開調研、評估與追蹤，推動問題得到徹底、妥善的解決。我們承諾，所有員工申訴都會在最短時間內得到回應，我們將為員工提供持續的支持與幫助。

員工關愛

我們為員工提供了包括定期體檢、醫療費用報銷等一系列身體健康關愛措施。海底撈工會定期組織節日慰問、春遊、團建、KEEP打卡比賽、親子教育活動、職工聯誼會以及員工福利權益維護知識競賽等，並開設線上「EAP（員工援助計劃）心動力」心理課堂，全方位守護員工福祉。

案例 海底撈暑期親子夏令營

在2024年7月8日至8月23日，海底撈協助12個大區組織13場親子夏令營活動，共計536名小朋友參加，活動費用由公司全部承擔。夏令營設計了傳統文化、國防科技、軍事訓練、自然科學、美式運動等多元化課程，通過趣味遊戲和互動體驗的形式，幫助孩子們培養創新思維、提升挑戰精神，學習財務管理、時間管理和自我管理 etc 實用生活技能，全面提升小朋友的綜合素質。活動結束後開展的滿意度調查顯示，員工對夏令營的滿意度均超過90%。



案例 「EAP心動力」心理課堂

為進一步推動職工心理健康與關愛工作的穩步發展，全面提升職工整體心理健康水平，增強員工心理調適能力，預防和緩解心理壓力，海底撈在職工課堂中創新推出線上EAP（員工援助計劃）心理健康管理課堂。該課堂通過趣味心理測試、漫畫趣味心理猜想、心靈驛站推送以及心理健康講座等多種形式，全面普及心理健康知識，幫助員工識別和應對抑鬱症等心理問題，強化職工心理健康管理意識，為員工注入「心」動力。

打造安全的工作場所

在海底撈，我們相信安全是幸福工作的起點。我們通過系統化的安全管理體系和人性化的工作環境設計，為員工構建全方位職業健康保障。

安全管理體系

海底撈秉持「安全第一、預防為主、綜合治理」的安全生產方針，嚴格遵守《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》等法律法規，制定《海底撈門店生產安全管理手冊》《職業健康管理制度》《消防安全管理手冊》等多項內部制度，為員工提供安全生產、運營與操作指引以及緊急事件預防與應對、日常勞動保護等方面的安全培訓，守護員工的職業健康安全。

門店安全管理架構

海底撈的安全管理架構以安全生產責任制為核心，實行層層落實、人人參與的原則：

- 店經理是門店安全生產的第一責任人，與公司簽署安全承諾書；
- 門店安全員與店經理簽署安全生產責任書，負責門店安全培訓、隱患排查與整改，違規行為糾正等工作，確保安全措施落實；
- 大堂、後堂、值班等各部門負責人與店經理簽署安全目標責任書，履行部門安全職責；
- 全體員工與所在部門負責人簽署安全生產責任書，落實崗位安全職責。

此外，門店設立安全生產管理委員會、安全生產領導小組和事故隱患排查治理領導小組，共同推動安全生產管理的高效執行與持續改進。



安全風險管控

海底撈嚴格把控職業健康與安全風險，定期開展安全專項治理及應急管理，降低安全事故發生的可能性及影響，持續提升安全生產水平。

安全隱患治理

海底撈每年開展危險源辨識工作，完成風險評價，對危險源制定分級管控措施。在日常運營中，我們對門店開展綜合安全檢查、專業安全檢查、季節安全檢查、節假日安全檢查和日常安全檢查，全面排查安全隱患。針對易燃、易爆化學品，嚴格執行限量使用和規範存儲的要求，確保危險源得到有效控制。同時，我們定期對設備進行維修保養，並在倉庫明顯部位設置禁煙、禁火標誌，進一步強化安全管理。

砸傷事件 改善

為避免連桌擋板傷人導致骨折等受傷事件，我們創新推廣連桌擋板阻尼器。自2024年8月連桌擋板阻尼器在全國502家門店安裝使用以來，截至2024年底，沒有門店再發生擋板砸傷顧客或員工事件。

摔傷事件 改善

為減少摔傷事件的發生，2024年，我們推廣斜坡防滑貼至全國521家門店，有效防止員工和顧客在斜坡區域摔傷。同時，我們開展防滑劑與新型防滑鞋測試，2024年度為員工提供舒適、防滑的運動鞋4.8萬雙。

消防安全管理

消防風險管控是海底撈安全管理的重點之一。公司實行三級防火安全檢查制度，各崗位每日進行班前、班中、班後檢查，確保用火、用電合規，安全疏散指示標誌、應急照明完好，燃氣和電氣設備、消防設施情況正常，安全出口和疏散通道暢通。自動噴水滅火系統、消防火災自動報警系統的設計、安裝及維護均嚴格遵循國家標準，門店根據環境特點合理設置安全疏散和避難設施，分散佈置安全出口和疏散門，確保符合國家標準。所有門店及員工宿舍均配置滅火器、防毒面罩等消防設備，確保緊急情況下的安全防護。2024年，公司對海底撈旗下門店共進行消防檢查5,562次，創業品牌門店924次。

2024年

公司對海底撈旗下門店共進行消防檢查



5,562 次

創業品牌門店



924 次

職業健康保障

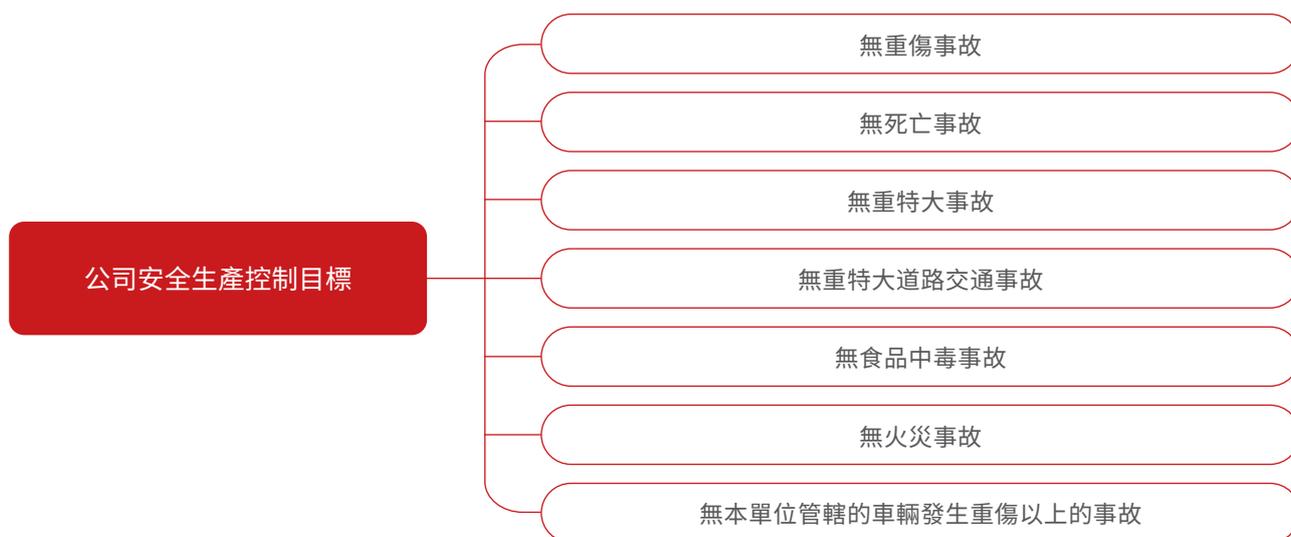
為保障員工職業健康，海底撈制定《勞動防護用品管理規定》和《海底撈配送騎手安全守則》，根據工作需要為門店員工配備護目鏡、橡膠手套、防水圍裙等勞保用品，為外送員配備頭盔、護膝、保暖裝備，為低溫工作場景員工提供禦寒羽絨服等。此外，除五險一金外，公司為每位員工（含鐘點工）購買意外險，提供額外健康保障。

应急管理與事故處置

在应急管理方面，海底撈制定《應急救援管理制度》《日常急救手冊》等制度規範，明確应急管理機構和應急管理人員，建立應急救援隊伍，定期更新門店突發事件應急預案，指導門店应急管理、應急救援培訓、演練和生產安全事故的應急救援行動，確保在緊急情況下能夠及時、妥善處理事故，最大限度降低突發事件的危害。2024年，公司共進行了22次應急預案演練，涵蓋火災、觸電、機械傷害、灼燙、燃氣洩露等事故處置。

如有突發事件發生，門店將嚴格按照《事故管理制度》和《生產安全事故報告和調查處理制度》規範上報處理，確保及時響應並最大限度降低危害。

為提高員工自我保護意識，2024年，公司從交通安全、砸傷、切傷、撞傷、摔傷、燙傷等方面共計組織完成50場KYT風險預知訓練活動，門店執行率超98%；圍繞餐飲相關的安全事件，製作海底撈事故案例卡共計83個，要求全體門店員工學習。



2024年

公司共進行了應急預案演練



22次

完成KYT風險預知訓練活動

50場

製作海底撈事故案例卡共計

83個

安全意識教育

海底捞高度重视员工安全意识教育，通过系统的培训体系提升员工的安全技能与应急处理能力，减少安全事故的发生。公司制定《安全培训教育管理制度》，明确培训目标，定期开展安全生产「三級」教育，确保覆盖率達100%。對於特殊崗位員工和新入職員工，我們強化培訓要求：

- 特種作業人員必須經過專業培訓，持證上崗率達100%；
- 新入職員工需接受不少於24學時的安全培訓，內容涵蓋安全技術知識、操作規程、安全制度、嚴禁事項及崗位安全生產責任制等，考核合格後方可上崗；
- 外送員安全考核中額外加入電動車維護、交通規則等內容。

我們通過線上、線下多渠道開展安全教育培訓，包括崗位培訓、安全知識教育、法律法規培訓及風險管理培訓等，提升各安全主題的培訓率。2024年，線上共開展常見安全事故及預防、節假日安全預警、隱患標準及安全共性問題等主題線上安全培訓直播23次，累計60,074人次參與，考試合格率高達90.93%；線下開展15場安全培訓，累計526人次參與。此外，我們制定門店後備安全員培訓考試認證要求，2024年共921人通過合格認證，門店安全人員配置滿足法規要求。

消防演習培訓是海底捞安全意识教育的重要组成部分。公司要求門店定期開展消防法律法規和防火安全知識的宣傳教育，組織員工學習消防設備使用方法、觸電急救方法等，並通過觀看安全教育視頻、實操演練等方式強化培訓效果。2024年，公司共開展消防演習2,700次，約11.7萬人次參與。

通過系統的安全意識教育體系，海底捞員工安全培訓教育參加率、主要負責人及安全管理人員持證率、風險識別及控制培訓參加率、有關人員新法律法規培訓率均達到100%。



海底捞開展線下安全培訓

賦能員工發展

海底撈通過構建系統的培訓與發展體系，持續提升員工的專業技能與綜合素質，同時為其開闢廣闊的職業發展空間，推動員工個人價值與企業目標的協同成長。

人才培養

海底撈始終堅信員工的成長是企業可持續發展的動力，為全體員工提供培訓支持。自2010年成立學習發展中心以來，公司致力於推動企業戰略發展、傳承企業文化、沉澱最佳業務實踐、培養實戰型後備人才幹部。秉承「雙手改變命運，智慧成就夢想」的理念，海底撈為門店不同崗位員工提供多層次、多形式的培訓機會，涵蓋文化類、制度類、業務技能類、知識素養類及沙盤拓展活動等課程，通過線上線下相結合的方式，賦能全員，助力員工能力提升與企業競爭力增強。

2024年，海底撈進一步優化人才培養戰略，針對不同階段及崗位員工的需求，提供個性化學習方案。公司全年開設線上線下業務技能培訓、企業文化宣傳及管理經驗賦能培訓班共計74個，參與人數達5,334人次。其中，總部舉辦了9期後備店經理班和6期管培生培訓，為員工提供系統化的職業發展支持。此外，公司通過線上學習平台推送制度更新及員工心理建設等內容1,679條，累計學習近400萬人次。為提升培訓效果，海底撈創新推出遊戲化學習平台「滿滿學堂」，目前處於測試完善階段，將以互動方式增強門店人員的學習體驗。

海底撈培訓課程體系

崗位培訓

- 後備店經理班
- 大堂經理培訓班
- 擔當培訓班
- 管培生培訓班
- 職能部門新員工培訓
- 文員班
- 質檢員培訓班
- 骨幹班
- 庫管培訓班
- 培訓師培訓班
- 後堂經理班
- 專屬客戶經理培訓班

技能培訓

- 財務報表班
- 撈面班
- 在線經營專題班
- 變臉班
- 魔術師培訓班

此外，我們通過校企合作實習生培養計劃、門店管培生培養計劃及區域管培生培養計劃，構建多層次人才孵化體系，持續賦能員工成長。

公平晉升

海底撈秉持「勤奮者為本」的理念，為員工打造系統化、透明化的職業發展體系，員工可通過自我推薦和崗位競聘獲得晉升機會。我們堅信每位員工都能通過自身努力改變命運，我們不僅關注員工的工作技能，更注重員工誠信、創新、勤奮、與人為善等品德。

我們制定了《海底撈各級幹部產生辦法》，構建從基層崗位到大區經理的10級晉升通道，並配套設計了188門專業課程，全方位賦能員工成長。員工可以通過崗位晉升階級圖，規劃自己的職業發展路徑，逐漸成長為行業領先的專業人才。



04 綠色發展

海底撈秉持綠色發展理念，在經營過程中主動採取措施應對氣候變化，強化對排放物的監管，提升能源資源的利用效率，通過具體行動降低企業運營對環境的負面影響。

- 應對氣候變化 59
- 推行綠色運營 63

本章所響應的SDGs：





應對氣候變化

海底撈積極響應國家的碳達峰碳中和目標，參考氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）提出的框架建議，主動推進氣候變化相關風險與機遇的識別工作，制定針對性的應對方案，提升業務的氣候適應性，推動公司低碳發展。

管治

海底撈將應對氣候變化議題的管治納入公司整體可持續發展管理架構中，董事會作為公司ESG事務的最高決策機構，負責審議和確定氣候變化相關目標。管理層及ESG工作小組高度重視氣候變化相關風險的識別與應對，積極推進氣候戰略，帶領各運營單位執行氣候行動計劃，並定期向董事會匯報。

策略

海底撈緊密追蹤全球氣候政策動態與行動進程，關注氣候變化對餐飲行業的影響，結合企業運營實際與主流氣候情景分析框架，系統性識別、評估與應對氣候變化風險與機遇。公司將氣候治理深度融入戰略規劃，持續提升自身氣候韌性，並不斷提升供應鏈夥伴應對氣候變化的能力。基於戰略發展目標、業務運營特點及價值鏈影響，我們建立了完善的氣候風險與機遇識別機制，深入分析氣候變化帶來的風險與潛在機遇，並對由此產生的財務影響進行評估，為企業的可持續發展提供科學決策支持。

氣候風險與機遇的識別與管理

海底撈依據行業的特殊性和自身的業務運營現狀，識別氣候變化相關的實體風險和轉型風險，探尋氣候變化帶來的潛在機遇，並據此制定相應的應對措施。

我們為氣候相關的風險和機遇界定了短、中和長期的時間範圍，將1-2年內視為短期，3-4年視為中期，5年及以上視為長期。具體氣候風險與機遇如下：

實體風險與應對措施

風險類型	潛在影響	應對措施	時間範圍	
急性實體風險	洪水、颱風等自然災害和極端天氣事件	在惡劣天氣下，員工通勤、外送業務和供應商食材供應可能受到影響，導致運營成本上升，營業收入下降。	<ul style="list-style-type: none"> 在極端天氣事件發生時，門店和外送業務端自行合理調整營業時間和工作時間 採取多元化供應鏈策略，避免過分依賴單一源頭 	短期
慢性實體風險	持續高溫、乾旱缺水、海平面上升等氣候模式變化	長期氣候變化可能影響公司食材供應、食材質量，以及員工身體健康，導致運營成本上升、營業收入下降。	<ul style="list-style-type: none"> 採取多元化供應鏈策略，避免過分依賴單一源頭 後廚安裝智能控制系統，確保以最佳條件儲存食物 加強員工對暑熱壓力相關疾病的意識、為員工提供更多降溫設施 	長期

轉型風險與應對措施

風險類型	潛在影響	應對措施	時間範圍	
政策與法律風險	環保法規升級	公司面臨日益嚴格的ESG公開披露要求，如未符合合規披露要求，可能受到處罰或影響聲譽，導致運營成本上升、營業收入下降。	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注可持續發展、碳排放相關法律法規的發展趨勢 加強節能管理，推動數智創新，減少門店能源消耗，降低配送產生的碳排放 	中期
技術風險	低碳技術轉型壓力	公司需及時在低碳技術轉型方面投入人力與資源，導致研發費用上升。	<ul style="list-style-type: none"> 技術升級改造，研發並應用低碳節能的新型技術或設施，例如低碳廚房、節能爐具替換，提升能源使用效率 	長期
市場風險	市場需求轉變	消費者傾向於選擇環保的餐飲品牌，如果公司的氣候行動不夠積極，可能會影響品牌形象和消費者忠誠度，導致營業收入下降。	<ul style="list-style-type: none"> 嚴格管理門店碳排放，建設綠色餐廳 通過精準採購、優化庫存管理和推廣「光盤行動」，減少食物浪費 	長期
聲譽風險	公眾環保意識增強	公眾更加關注公司應對氣候變化的行動，若在碳減排方面努力不足或存在負面信息將對公司品牌商譽帶來負面影響，導致營業收入下降。	<ul style="list-style-type: none"> 通過多種渠道積極與公眾、客戶等利益相關方溝通，傳播公司綠色低碳理念與數智創新行動和成效 	長期

氣候變化機遇

機遇類型	潛在影響	應對措施	時間範圍	
產品和服務機遇	市場對食品的需求增加	消費者對植物基食品、低碳食材等綠色食品的需求提高，帶來新的業務機遇，提高營業收入。	<ul style="list-style-type: none"> 提供更豐富的綠色菜品，如笨菠菜及新鮮豌豆苗等 	長期
資源效率提升機遇	節能減排降本增效	公司通過智能化運營、使用節能設備，降低運營成本。	<ul style="list-style-type: none"> 開展節能設備替換，加強智慧門店建設，落實智能化運營理念 	長期

風險管理

海底撈已將氣候變化相關風險和機遇的識別、評估、應對與監察納入公司ESG風險管理流程，其中包含氣候變化相關風險和機遇的識別、各項風險或機遇對公司業務運營的影響評估、相關應對措施制定，及其執行情況監察等，旨在有效控制氣候變化相關風險、把握氣候變化相關機遇，促進公司低碳發展。



氣候風險識別

持續關注氣候相關法規政策、市場發展趨勢，識別可能影響海底撈業務運營的實體風險及轉型風險，了解風險的潛在成因和潛在後果，形成海底撈氣候風險和機遇清單。



氣候風險評估

定期評估實體風險與轉型風險對公司的影響，以「固定資產」及「收入」等為關鍵指標，衡量氣候變化相關風險對海底撈財務狀況的影響程度。



氣候風險應對

結合每一項氣候相關風險的評估結果，制定氣候目標與風險應對措施，推動各運營單位執行氣候行動計劃，降低氣候變化對公司財務狀況的影響。



氣候風險監察

管理層定期監督氣候風險應對措施的有效性和相關目標進展，進行策略優化，保證如期實現氣候目標。



指標與目標

我們已制定溫室氣體排放目標：以2021年為基準年，2022年至2026年，平均每年的單位營業收入溫室氣體排放量減少12%。

為達成目標，我們通過節能管理與宣貫、數字化賦能與技術應用，在門店節能、物流管理等方面積極探索碳減排措施，努力實現溫室氣體排放量降低的目標。

在門店業務中

我們開展「中央空調熱能回收項目」「智能地排風項目」等節能項目，降低門店運營過程中的溫室氣體排放量。



在外送業務中

我們實施統一物流管理，確保車輛滿載，並通過智能派單系統規劃最佳配送路線，降低車輛在送餐過程中的溫室氣體排放量。



我們已為海底撈門店、外賣及辦公場所進行溫室氣體盤查，主要排放來自固定設備燃料燃燒、車輛燃料燃燒及運營過程的電力使用。本年度，海底撈單位營業收入溫室氣體排放量為22.14噸二氧化碳當量／人民幣百萬元，同比下降1.6%，比基準年降低16.7%。

定量指標：

指標	單位	2024年數據
溫室氣體排放總量（範圍1及2）	噸二氧化碳當量	946,407.23
單位營業收入溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量／人民幣百萬元	22.14
直接（範圍1）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	118,426.46
直接（範圍1）溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／人民幣百萬元	2.77
間接（範圍2）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	827,980.77
間接（範圍2）溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／人民幣百萬元	19.37

推行綠色運營

海底撈響應「綠色餐飲」的號召，積極採取節能減排措施，優化能源使用結構，推廣綠色食材與包裝，力求在保障顧客滿意度的同時，減少對環境的影響，為構建綠色、低碳、環保的餐飲行業貢獻力量。本年度，海底撈未發生環境污染相關的訴訟案件，未涉及環境方面重大罰款。

我們已在綠色運營方面制定目標：

目標內容

以2018年為基準年，到2025年底海底撈單店平均垃圾產生量減少10%

以2018年為基準年，到2025年底海底撈單店平均用電量減少10%

以2018年為基準年，到2025年底海底撈單位營業收入用水量降低5%

以2018年為基準年，到2026年底海底撈單店油煙排放量進一步下降

食物損耗與廢棄物管理

食材損耗管理

海底撈深耕餐飲領域，嚴格遵循《中華人民共和國反食品浪費法》等相關法律法規，制定並實施《杜絕餐飲浪費管理制度》，從門店運營、供應鏈管理到外送服務等多個環節，全面優化資源利用效率，最大限度減少食物損耗，踐行環保責任。



門店端

在門店端，通過前堂與後廚的緊密協作，公司實施多項舉措以顯著減少食物浪費。在前堂服務中，海底撈通過「半份菜品」和四宮格鍋底產品設計，重構傳統餐飲用餐習慣。目前，約80%的顧客主動選擇半份菜品，超過半數消費者選用「鍋底+清水」的搭配方式按需點餐。為進一步強化節約意識，店內電子屏、點餐IPAD及小程序持續循環播放「半份菜、滿份愛」「按需點、剛剛好」等主題海報，倡導顧客適量點餐。此外，門店每日設置「光盤行動倡導員」，佩戴醒目標識倡導顧客珍惜糧食、減少浪費。服務員在顧客點餐時也會根據人數進行菜品推薦，餐後提供打包服務，進一步減少剩菜浪費。

在後堂，公司優化菜品加工流程，取消70%菜品的花卉點綴，部分菜品底襯採用可食用食材，如使用形狀和大小不適合單獨出品的生菜葉作為其他菜品的墊盤葉，充分挖掘食材價值，減少浪費。此外，庫房實行「整理、整頓、清潔、清掃、安全」5S管理，所有門店的庫房及攤位實施「可視化管理」，通過合理規劃貨物擺放、限定食材存量和採購量等措施，庫存周轉率得到有效提升，顯著降低了因過期或儲存不當造成的浪費。同時，後廚試點推行「備菜表」，結合當日預估桌數合理備菜，按照不同峰值加工菜品，實現高峰不過量、低峰不浪費。

外送端

在外送服務中，海底撈在提供半份菜和四宮格鍋底的基礎上，推出針對一人食、兩人食、多人食場景的外送套餐，方便顧客根據用餐人數合理點餐。同時，海底撈APP、小程序及第三方點餐平台均設置了「珍惜糧食、拒絕浪費」「點餐請適量、環保又健康」等消費提示，提醒顧客合理點餐。

供應鏈端

在供應鏈端，海底撈利用自身供應鏈的優勢，部分食材由中央廚房集中加工並統一配送至門店，減少門店粗加工食材廢棄量，節約加工工時。同時，貨品分倉配送由大包裝調整為小包裝，節約運力，提高門店的庫存周轉率，降低因產品積壓產生的過期浪費。此外，公司積極與供應商合作，對包裝規格較大的、開袋後不易存儲的產品進行包裝規格的調整，將食材大規格包裝調整為小規格包裝，減少門店使用過程中開封後未能一次性用完而造成的浪費。

海底撈積極探索創新技術手段，推動食物資源高效利用。海底撈計劃進一步加速自研設備的更新迭代及推廣使用，目前自研油炸機、自研加湯機已在部分門店試點，有效節省人力，減少油、湯等浪費。公司對儲存要求高、易變質的菜品進行技術改良，例如，通過黃喉凍融失水與質構改良技術，解決了黃喉在低溫儲存中因溫度控制不當導致的口感變差問題，減少食材浪費。

廢棄物管理

海底撈嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，建立完善的廢棄物管理體系，包括《日常廢棄物處置管理制度》《環境保護責任制度》《門店垃圾分類操作指導》等內部制度。公司從源頭入手，強化過程管控，實現生產運營過程中廢棄物的分類管理。

海底撈的廢棄物主要來源為廢棄油脂、可回收廢棄物、不可回收餐廚垃圾及有害廢棄物。針對不同類別的廢棄物，海底撈建立了相應的處理流程，保障各類廢棄物得到高效、環保的處置。本年度，單店平均已回收的廢棄物共14.25噸，單店平均餐飲廢油產生量為37.95噸，餐飲廢油處理率達100%。

本年度



餐飲廢油處理率達

100%



餐飲廢棄油脂

海底撈制定《餐廚廢棄油脂處置流程》，保證廢棄油脂的規範收集、儲存和處置。海底撈要求所有門店在裝修過程中，均嚴格遵循相關法律法規及商場物業的規定，安裝達標的油水分離設施，如隔油池、水池下小油水分離器。針對收集的廢棄油脂，公司委託給政府認可、有廢油收運資質、現場審廠結果通過的廢油回收服務商進行合規處理。

為強化環保責任落實，我們與廢油回收服務商簽訂合同並在轉運廢油時要求門店監督清運人員現場拍照，發送到門店食品安全員處備案，填寫廢油轉移單留存證明。門店每半年對廢油回收服務商進行追蹤監督考核，保證處理合規。公司也將廢棄油脂的妥善處理情況納入門店績效考核的關鍵指標體系中，並實施了定期抽檢機制，每月隨機檢查門店的廢油處理方式及其最終流向。



廚餘垃圾

海底撈持續推進廚餘垃圾技術創新項目，通過改造優化門店現有清洗設備，提高餐具和設備自身的清洗潔淨度，同時回收再利用清洗中的潔淨水和熱能，節約水資源和電能的消耗。目前該優化設備已成功應用於53家門店，實現門店廚餘垃圾減量10-15%，廢油利用率提升10%。



有害廢棄物

對於廢棄電子產品、廢棄乾電池、廢棄燈泡等有害廢棄物，公司採用廢棄後用密封容器儲存的方式，交由有資質的回收商進行無害化處理，並監督回收商的合規操作。

資源使用與排放物管理

能源管理

海底撈嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》等法律法規，制定《強弱電間空調使用管控標準》《門店照明燈使用管控標準》《空調製冷管控標準》《引流風機使用管控標準》，保證能源使用的合理性和高效性。

海底撈將節能減排策略融入能源管理的計劃中，積極運用先進技術手段幫助減少能耗。在持續推進技術創新的同時，公司進一步在日常運營中採用節能措施，例如明確規定洗碗機在非營業時間需關閉電源，根據客流量靈活調整門店照明燈的亮度，實現能源高效利用。

中央空調熱能回收項目

海底撈開發中央空調熱能回收項目，節約了用電量及燃氣消耗，延長空調的使用壽命。本年度，海底撈成功實現了中央空調熱能回收與冷庫熱能回收系統的融合，並將其順利推廣；對第三代熱能回收設備進行更新迭代，增加數據物聯網採集、故障提醒預警等功能。2024年度，海底撈新增推廣中央空調熱能回收的門店達到232家，較上一年同比增長53.6%。

智能地排風項目

為解決傳統地排風系統能耗高、難以在無人走動時及時關閉地排風以節約能源的問題，海底撈啟動了智能地排風項目，通過技術創新實現資源節約與能效提升。本年度，海底撈成功研發了第四代無線智能地排風系統，建立了完善的智能地排風運維管理體系，全面推動項目的落地與執行。2024年，海底撈新增推廣智能地排風系統的門店達73家。



水資源管理

海底撈始終將水資源的合理利用與高效保護作為可持續發展的重要議題，致力於通過科學管理和技術創新，推動水資源管理的精細化與高效化。我們嚴格遵循《中華人民共和國水污染防治法》等法律法規，制定了《洗碗機使用管控標準》《粗加工間蔬菜清洗作業流程標準》《洗碗機、洗鍋機清洗操作管控標準》《地溝清洗操作管控標準》等一系列標準，確保水資源使用全流程的規範性與可追溯性。

海底撈主要使用市政管道用水，為更好地保護水源，我們積極採取多種節水措施，顯著降低水資源消耗：



設備升級

公司全面引入節水型潔具和高效用水設備，實現門店用水設施100%節水化改造，從源頭上降低水資源消耗。



流程優化

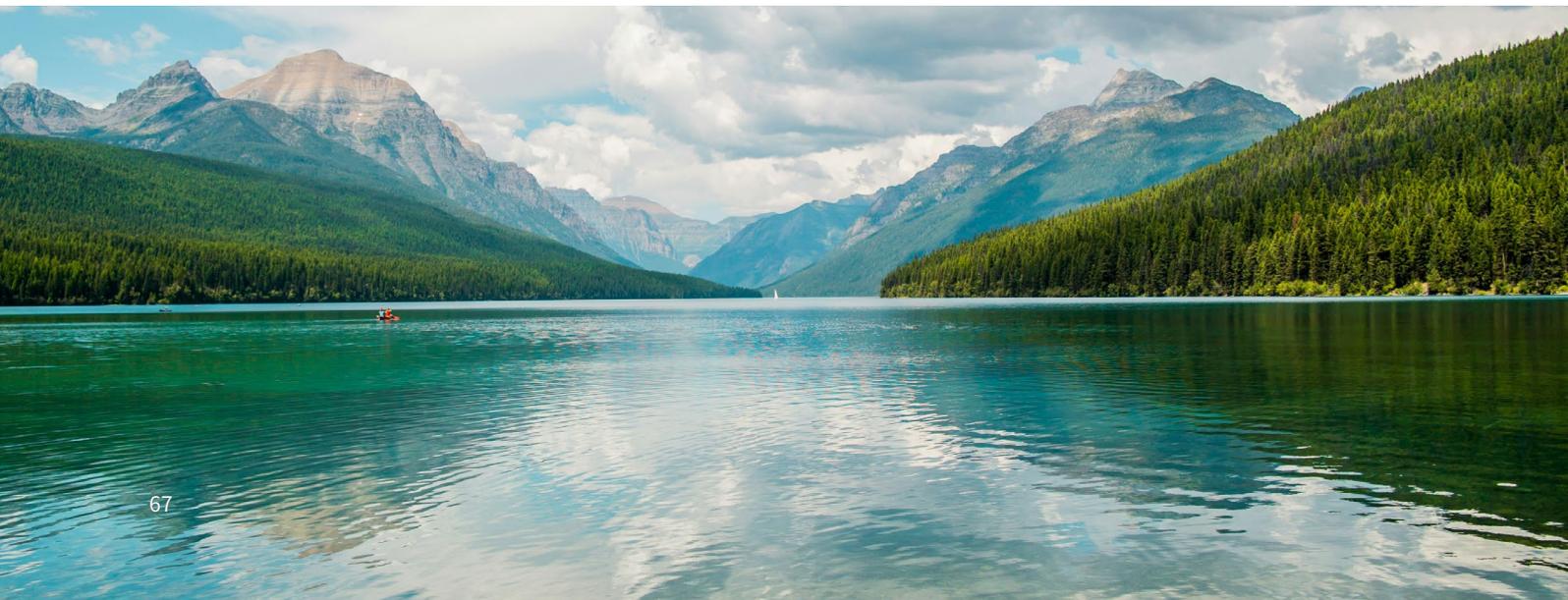
公司創新「三池循環」清洗工藝，通過分級用水、循環利用，使粗加工環節用水效率顯著提升。同時，我們引入低溫清洗劑和智能清洗設備，在保證食品質量安全標準的前提下，大幅降低返洗率。



意識培養

公司為員工不定期開展節水意識培訓，倡導「從點滴中培養節水習慣」，杜絕跑冒滴漏和長流水現象。

公司產生的污水主要為廚房污水，為保證處理效果，公司對門店產生的污水進行集中處理，確保污水達標排放。同時，我們積極探索污水的資源化利用新路徑，在門店實踐中，我們將經過處理後的污水用於沖廁、綠化灌溉等低水質需求場景，實現污水的循環再利用。



廢氣排放管理

油煙為公司廢氣排放主要來源，為監督廢氣排放管理效果，公司制定《油煙管道清洗制度》等內部制度，採取適應公司運營的管理措施。

設備維護與清洗

公司安排專人定期清洗油煙管道，並對油煙淨化器進行設備維護、保養及檢查，確保設備正常運行，避免造成空氣污染。



通風系統優化

為進一步減少油煙排放，公司逐步優化廚房通風系統，通過合理佈局通風管道、提高排風量等措施，有效降低了廚房內的油煙濃度。



員工培訓

通過案例講解、實操演示等形式，公司定期為員工培訓油煙排放相關知識，強化員工在日常操作中的規範意識。



發展循環經濟

海底撈秉持節約資源、綠色辦公的環保理念，制定《節約紙張管理要求》，規範公司內部紙張使用，通過優先選用可回收紙張、推行數字化辦公、倡導雙面打印等措施減少辦公用紙使用量，並對廢紙進行二次利用與集中回收處理。

在包裝管理方面，我們堅持環境友好與循環經濟理念，制定《海底撈限塑管理規範》，嚴格規範包裝材料的選用流程，優先採用生物可降解及材料可回收的環保型包裝材料，從源頭上減少不必要的包裝，提升包裝材料的循環利用率。海底撈承諾，不主動提供一次性製品，並堅決拒絕使用一次性不可降解塑料製品，以實際行動響應環保號召。

在提供打包服務和外送服務時，海底撈將環保理念融入細節之中。對於所有打包食材，公司選用可持續性的包裝材料，確保食物的新鮮與安全的同時，盡最大可能減少對環境的影響。本年度，海底撈紙杯使用率相比上一年降低3%。



05 賦能社區

海底撈秉持「用愛傳遞溫暖」的理念，積極履行企業社會責任，通過社區投資與公益行動回饋社會，推動社會可持續發展。我們關注鄉村振興、教育支持、災害救助、環境保護等多個領域，以實際行動踐行企業公民責任。

● 賦能社區發展 ----- 71

本章所響應的SDGs：



賦能社區發展

海底撈將賦能社區發展作為履行自身社會責任的重要一環，通過多種參與舉措為社會帶來積極的變化，促進社區的可持續發展，與社區居民共享發展成果。

社區服務

海底撈積極參與社區事務，與社區保持緊密溝通，通過黨建引領、聯建聯動、開展志願服務等形式，全力支持社區建設與發展。我們通過志願宣講、流動擺攤、植樹造林等多種形式向社區宣貫環保理念，倡導綠色生活方式。

案例

「綠美家園黨員先行」義務植樹活動

2024年3月12日，在第46個植樹節到來之際，海底撈海口明珠路分公司黨支部參與駐地社區開展「綠美家園黨員先行」義務植樹活動，與海口市龍華區委區政府組織的幹部群眾、小學生一起，分工協作，高效完成植樹任務。據統計，本次活動共種植紅花風鈴木、黃皮、蓮霧等共計150株，增加綠化面積約4,000多平方米。

案例

「分分類 不浪費」主題環保活動

2024年5月25日、26日，鄭州市市場監管局聯合海底撈等餐飲企業，組織親子家庭走進餐廳開展「分分類 不浪費」主題環保活動，傳遞反餐飲浪費妙招，營造共治共享食品安全良好氛圍。鄭州十四店將庫房進行可視化改造，通過合理規劃庫房分區及物料周轉，讓各類物料有明顯定位、定量標識，提高了庫房使用效率，避免過期變質發生，有效減少浪費。

公益慈善

海底撈長期堅持回饋社會，踐行企業社會責任，積極參與各類公益活動，通過捐贈物資、提供志願服務、支持教育發展等多種形式，為需要幫助的人群和地區送去溫暖與關愛。

本年度，海底撈在公益慈善方面獲得多項榮譽：



海底撈在多個領域積極展現公益擔當，鼓勵員工投身公益，為鄉村振興貢獻力量。2024年，海底撈公益捐贈金額為人民幣552.3萬元，共開展志願服務、公益慈善類活動1,885次。

2024年



海底撈公益捐贈金額為人民幣

552.3萬元



共開展志願服務、公益慈善類活動

1,885次

案例

結對幫扶共譜鄉村振興高質量發展新篇章

2024年5月，海底撈對簡陽市禾豐鎮開展結對幫扶，推進招聘宣講、免費講座、產業聯建活動。海底撈開展「海底撈火鍋宣講會」，打造「政府+企業」人力資源供需對接平台，助力禾豐鎮人才培養。此外，海底撈為禾豐鎮中學開展公益心理健康講座，關愛未成年人身心健康。在禾豐鎮農民村、碑垵村，海底撈採購工作人員與簡陽禾豐農業發展有限公司負責人進行種植交流、技術指導，推進產業聯建未來發展。這次幫扶助力海底撈與禾豐鎮的有利合作，促進城鄉融合發展，實現地方經濟發展與企業發展「雙贏」。



海底撈心理健康公益講座



海底撈開展線下宣講會



與簡陽禾豐農業發展有限公司負責人進行種植交流



案例

颱風「摩羯」災後救援

2024年9月6日，颱風「摩羯」以超強颱風級在海南文昌沿海登陸，給海帶來了嚴重的風雨影響，造成大量房屋受損、道路阻斷以及群眾生活困難。9月7日、8日，鄒紅梅大區聯合海底撈海口明珠路分公司黨支部積極響應龍華區金質街道黨支部號召，組織黨員和員工投身到「摩羯」台風災後救援工作，參與應急救援並運送慰問物資，與社會各界力量築牢安全防線、共同守護家園。



海底撈海口明珠路分公司黨支部收到錦旗

案例

海底撈攜手阿里巴巴達成鄉村振興戰略合作

2024年6月，海底撈與阿里巴巴合作落地「雷山魚醬酸項目」。通過市場調查、實地考察，海底撈團隊收購超300噸魚醬酸，將魚醬酸融入酸湯鍋底，進行口味微調，製成雷山酸湯鍋上市。2024年度內，雷山酸湯鍋銷量超過700萬份，成為夏季爆款產品。此次合作顯著提升了雷山魚醬酸的知名度，帶動當地辣椒種植等產業的發展，增加農民收入。

2024年9月，海底撈與阿里巴巴啟動「熱土鄉村·產業共興計劃」，再度開展鄉村振興合作。項目將圍繞產業振興、科技振興、人才振興等維度，涵蓋農產品直供、鄉村特色產品開發、鄉村產品升級、品牌共建與營銷推廣、鄉村人才培訓與就業等多個方面。未來，該計劃將從更多農村特色產品入手，通過特色項目試點，擴大產業鏈上下游的規模與價值，持續提升產品競爭力，推動鄉村經濟多元化發展。



海底撈雷山魚醬酸開壇儀式



海底撈與阿里巴巴鄉村振興戰略合作簽約儀式



06 誠信經營

海底撈堅持誠信經營，恪守商業道德，持續優化公司治理體系，以公開、透明的原則推動企業運營。我們通過不斷完善風險管理機制和制度建設，積極構建與投資者、合作夥伴及社會各界的信任橋樑，為公司實現可持續、高質量發展奠定堅實基礎。

- 公司治理與風險管控 ----- 77
- 商業道德與反貪污 ----- 79

本章所響應的SDGs：



公司治理與風險管控

海底捞构建科学、规范、高效的治理机制，保障决策科学民主、执行有力有效。同时，我们不断强化风险意识，建立健全风险管控体系，全面提升企业的风险防范和应对能力，为公司的稳健发展提供坚实保障。

公司治理

海底捞将公司治理列为高度重要性议题，严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等法律法规，制定《海底捞国际控股有限公司部门职责及岗位职责管理规范》等内部制度，构建科学、规范、高效的治理体系。公司下设审计委员会、薪酬委员会、提名委员会及企业管治委员会，协助董事会提高治理水平。

海底捞努力实现董事会的多元化建设，已公开做出董事会成员多元化政策声明。在遴选董事会候选人时，公司严格遵循董事会多元化政策，综合考虑性别、年龄、文化背景、教育经历、专业技能及服务年限等多维度因素，力求打造一支背景丰富、能力卓越的董事会团队，保障决策质量与治理水平。2024年，公司共有董事12人，其中女性董事为2人，占比约为17%。

2024年



公司共有董事

12 人



其中女性董事为

2 人

占比约为

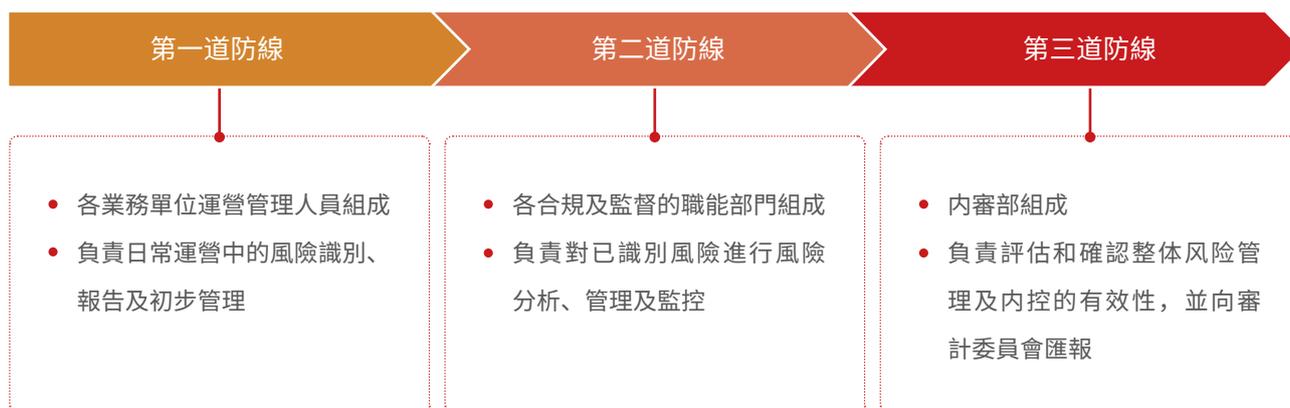
17%

合規與風險管控

海底撈秉持誠信經營的理念，制定《稽查警示制度》等合規管理制度，構建多層次、全方位的風險管理體系。公司制定《風險管理制度》等制度文件，建立董事會領導下的「三道防線」風險管理架構，聚焦重大風險管控，持續優化風險管理模式。

2024年，通過對公司業務及運營過程中所面臨風險及應對方案的重要性分析，戰略風險、財務風險、市場風險、運營風險及法律風險仍被列為主要風險。針對重大及重要風險，我們建立動態監控預警機制，設置風險預警線，在最低風險承受度與最高風險承受度之間構建了靈活的風險管控框架，保證風險始終處於可控範圍。

風險治理三道防線



海底撈建立了由董事會直接監督的內部監控系統，監督管理層對內部監控系統的使用、維護。公司於總部設立專職內部審計機構，統一組織、管理、向審計委員會報告公司的審計工作，審計委員會進行內、外部審計的溝通、監督和統一核查工作，監督風險治理成效，把控管理風險。雙重監督進一步確保公司運營的合規性與透明度。

商業道德與反貪污

海底撈堅持高水平的商業道德管理，建立健全的商業道德體系和反貪污機制，持續深化廉潔文化建設，不斷創新培訓形式與內容，與海底撈人共同構建公平、透明的商業生態。

商業道德管理

海底撈堅守商業道德與反腐敗原則，構建誠信、透明、合規的商業環境。公司嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國刑法》等法律法規，制定《反舞弊、反貪污管理制度》《海底撈禁令管理辦法》《海底撈國際控股有限公司反洗錢管理制度》《廉潔從業承諾書》《海底撈內部投訴管理辦法》《海底撈離職離任審計制度》《海底撈重點崗位轉正任命前例行審計制度》《海底撈集團廉潔管理辦法》等內部制度，明確要求全體員工、供應商及合作夥伴共同遵守高標準的行為規範，定期開展商業道德審計，保證公司在運營過程中始終堅持公平、公正、誠信的原則。

投訴、舉報 受理流程

- 海底撈鼓勵員工及公眾提高反腐敗敏感度，積極舉報違反商業道德的行為。公司已設立飛書稽查部服務台、舉報熱線、舉報郵箱等多種舉報渠道，並將投訴舉報渠道公示在各部門及門店的公共區域，確保員工及公眾了解。

舉報人保護

- 海底撈保護舉報人合法權益，舉報人可通過匿名方式，以音頻、文字等形式提供信息進行舉報，負責接收和受理的部門必須嚴格保密舉報人信息及舉報內容。若出現舉報人信息或舉報內容洩露的情況，洩密人的行為將視為違反公司禁令第六條「洩露公司機密」，公司可根據情節嚴重程度對洩密人採取通報批評、嚴重警告、留職察看、降級、撤職或開除等措施。此外，公司對如實反映問題的舉報人提供全方位保護，包括申請保護性調離，保護舉報人免受不必要的干擾或壓力。
- 公司嚴禁任何形式的打擊報復行為，若發現任何報復行為，公司將根據情節嚴重程度對當事人採取通報、降級、撤職或開除等處理措施，堅決維護舉報人的合法權益。
- 對於因舉報行為導致的財產損失，海底撈承諾為舉報人提供補償，補償金額原則上由造成損失的責任主體承擔。為進一步鼓勵員工積極參與反腐敗工作，我們設立了專項獎勵機制，對提供重要線索並協助公司發現重大問題的舉報人給予表彰和獎勵。

防範貪污 腐敗風險

- 公司採取多項措施防範貪污腐敗風險，稽查部對職能部門風險人員進行定期審計，在正式任命重點崗位員工前對該員工進行轉正審計，在經理級及以上員工離職或異動前，對員工進行離職離任審計。
- 此外，稽查部與集團內審部及其他業務部門建立了緊密的協作機制。各部門若對業務數據分析過程中發現異常情況，可申請稽查部介入核查，稽查部將按照稽查問題處理流程執行核查，並將核查結果同步至集團內審部。
- 為進一步提升風險管控效率，稽查部建立了稽查風控系統，即時監控公司數據，並對異常數據進行預警。稽查部根據預警情況分析數據並安排核查，顯著提高稽查效率與處理的及時性。

廉潔文化建設

海底撈對董事、全體員工開展廉潔文化建設工作，持續開展商業道德與反貪污相關的培訓與宣貫。海底撈每年組織全體員工參與反舞弊、反腐敗相關制度的培訓及考試，並發佈必讀認證和追蹤，確保每位員工都能深入理解並嚴格遵守公司制度。在核查到重大案件或司法案件時，我們將對所有店經理及以上的管理層人員進行警示教育宣傳，通過剖析貪污腐敗類案例，強化管理層的法律意識與職業道德。海底撈的商業道德培訓覆蓋公司及全體員工，包括所有正式和兼職員工，以及勞務派遣員工。

海底撈要求所有新員工在入職時全部簽署《廉潔從業承諾書》，明確其廉潔從業的責任與義務，並在轉正前持續組織企業文化及相關制度的培訓學習。在後備店經理培訓考核中，我們會針對反腐敗制度與案例進行專項培訓，提升後備店經理的反腐敗意識與職業道德意識，為其未來履職奠定堅實基礎。此外，我們每月製作稽查案例宣傳海報，通過稽查飛書服務台、郵件發送至全體員工及全國門店，要求店經理組織員工學習。2024年，海底撈參加反貪污反腐敗專題培訓的總數共計633,191人次，比去年同比增長24.21%。其中，公司董事、監事、各部門負責人及分子公司總經理均全員參與，管理層培訓占比為3.53%。

2024年



海底撈參加反貪污反腐敗專題培訓的總數共計

比去年同比增長

633,191

 人次

24.21%



管理層占比為

3.53%

指標	單位	2024年數據
於匯報期內對公司或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目	件	0
反貪腐培訓參與總人次	人次	633,191
管理層參與反貪腐培訓人次	人次	22,364
員工參與反貪腐培訓人次	人次	610,827

附錄

附錄1 關鍵績效表

環境績效⁶

層面	指標	2024財年	單位	
排放物	氮氧化物排放量	2,025.99	千克	
	顆粒物排放量	190.53	千克	
	直接（範圍1）溫室氣體排放量 ⁷	118,426.46	噸二氧化碳當量	
	直接（範圍1）溫室氣體排放密度	2.77	噸二氧化碳當量／人民幣百萬元	
	間接（範圍2）溫室氣體排放量 ⁸	827,980.77	噸二氧化碳當量	
	間接（範圍2）溫室氣體排放密度	19.37	噸二氧化碳當量／人民幣百萬元	
	溫室氣體排放總量（範圍1及2）	946,407.23	噸二氧化碳當量	
	單位營業收入溫室氣體排放量	22.14	噸二氧化碳當量／人民幣百萬元	
	有害廢棄物排放量 ⁹	0	噸	
	無害廢棄物產生量	餐飲廢油產生量	51,427.72	噸
		可回收廢棄物產生量	19,312.95	噸
		不可回收餐廚垃圾產生量	175,703.57	噸
	無害廢棄物產生總量	246,444.23	噸	
	單位營業收入無害廢棄物產生量	5.76	噸／人民幣百萬元	
單店平均垃圾產生量	181.88	噸／門店數量		
資源使用	天然氣消耗量	54,170,545.00	立方米	
	單位營業收入天然氣消耗量	1,267.01	立方米／人民幣百萬元	
	耗電總量	1,543,779,525.15	千瓦時	
	單位營業收入耗電量	36,107.84	千瓦時／人民幣百萬元	
	單店平均用電量	1,139,320.68	千瓦時／門店數量	
	綜合能源消耗總量	2,130,002,672.82	千瓦時	
	單位營業收入綜合能源消耗量	49,819.16	千瓦時／人民幣百萬元	
	耗水總量	22,595,529.94	立方米	
	單位營業收入耗水量	528.49	立方米／人民幣百萬元	
	包裝材料使用量	餐盒	2,502.44	噸
		吸管	265.13	噸
		飲料杯	707.71	噸
		打包袋	4,884.88	噸
		一次性餐具	758.98	噸
		紙箱	0.41	噸
自封袋		950.53	噸	
包裝材料使用總量	10,070.08	噸		
單位營業收入包裝材料使用量	0.24	噸／人民幣百萬元		

⁶ 環境數據涵蓋海底捞国际控股有限公司實體內的門店、外賣及辦公場所。

⁷ 溫室氣體排放量計算方法參考世界資源研究所（WRI）和世界可持續發展工商理事會（WBCSD）發佈的《溫室氣體核算體系企業核算與報告標準》、政府間氣候變化專門委員會（IPCC）發佈的《第六次評估報告》。

⁸ 用於範圍二計算的電網排放因子參考生態環境部發佈的《關於發佈2022年電力二氧化碳排放因子的公告》、台灣經濟部能源局發佈的《112年度電力排碳系數》、中華電力有限公司發佈的《2024中電可持續發展報告》、港燈電力投資有限公司發佈的《港燈電力投資2023年可持續發展報告》及澳門電力股份有限公司發佈的《2023澳電可持續發展報告》。

⁹ 本年度本集團的有害廢棄物全部回收或者二次出售，因此有害廢棄物排放量為0。

社會績效

層面	指標	2024財年	單位	
僱傭	員工總人數	137,178	人	
	按性別劃分的員工人數	男性	63,885	人
		女性	73,293	人
	按僱傭類型劃分的員工人數	全職	80,337	人
		兼職	56,841	人
	按僱員類別劃分的員工人數	門店員工	133,194	人
		店經理	1,276	人
		總部職能員工	2,708	人
	按年齡組別劃分的員工人數	30周歲及以下	77,963	人
		31-44周歲	40,840	人
		45周歲及以上	18,375	人
	按地區劃分的員工人數	中國大陸地區	134,582	人
		中國港澳台地區	2,571	人
		海外地區	25	人
	殘障人士員工	262	人	
	員工流失率	67	%	
	按性別劃分的員工流失率	男性	68	%
		女性	66	%
	按年齡組別劃分的員工流失率	30周歲及以下	75	%
		31-44周歲	45	%
45周歲及以上		38	%	
按地區劃分的員工流失率	中國大陸地區	67	%	
	中國港澳台地區	45	%	
	海外地區	11	%	
殘障人士員工流失率	20	%		
健康與安全	2022財年因工死亡人數	4	人	
	2022財年因工死亡比例	0.0034	%	
	2023財年因工死亡人數	1	人	
	2023財年因工死亡比例	0.0007	%	
	2024財年因工死亡人數 ¹⁰	1	人	
	2024財年因工死亡比例	0.0007	%	
	2024財年因工傷損失工作日數	44	天	

¹⁰ 因工死亡：該員工於2024年7月通勤期間發生交通事故，及時送至醫院後因搶救無效死亡，已領取工亡待遇。

層面	指標	2024財年	單位
發展及培訓	按性別劃分的受訓員工百分比	男性	47 %
		女性	53 %
	按僱員類別劃分的受訓員工百分比	門店員工	97 %
		店經理	1 %
		總部職能員工	2 %
	按性別劃分的員工平均培訓時長	男性	319.03 小時
		女性	271.97 小時
	按僱員類別劃分的員工平均培訓時長	店經理	44.62 小時
總部職能員工		11.67 小時	
供應鏈管理	供應商總數（不含海外地區）		2,070 家
	按地區劃分的供應商數量（不含海外地區）	中國大陸地區	1,746 家
		中國港澳台地區	324 家
產品責任	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由須回收的產品數量		434 噸
	已核實有關產品或服務的投訴數目		102,312 宗
	投訴個案解決率		100 %
反貪污	於匯報期內對公司或僱員提出並已審結的貪污訴訟案件數目		0 件
社區投資	公益捐贈金額		552.3 人民幣萬元

經濟及治理績效

層面	指標	2024財年	單位
經營	營業收入	4,275,468.7	人民幣萬元
	報告期內大中华区現有自營門店總數	1,355	家
公司治理	董事人數	12	人
	女性董事人數	2	人

附錄2 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

主要範疇	描述	相關章節
A. 環境		
層面A1：排放物		
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	推行綠色運營
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄1 關鍵績效表
A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及（如適用）密度。	附錄1 關鍵績效表
A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。	附錄1 關鍵績效表
A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。	附錄1 關鍵績效表
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色運營
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色運營
層面A2：資源使用		
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	推行綠色運營
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	附錄1 關鍵績效表
A2.2	總耗水量及密度。	附錄1 關鍵績效表
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色運營
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	推行綠色運營
A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位佔量。	附錄1 關鍵績效表
層面A3：環境及天然資源		
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	推行綠色運營
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	推行綠色運營
層面A4：氣候變化		
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	應對氣候變化
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	應對氣候變化
B. 社會		
層面B1：僱傭		
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	堅持合規僱傭 保障員工權益

主要範疇	描述	相關章節
B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄1 關鍵績效表
B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	附錄1 關鍵績效表
層面B2：健康與安全		
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	打造安全的工作場所
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	附錄1 關鍵績效表
B2.2	因工傷損失工作日數。	附錄1 關鍵績效表
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	打造安全的工作場所
層面B3：發展及培訓		
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	賦能員工發展
B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	附錄1 關鍵績效表
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	附錄1 關鍵績效表
層面B4：勞工準則		
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	堅持合規僱傭
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	堅持合規僱傭
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	堅持合規僱傭
層面B5：供應鏈管理		
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	共築責任供應鏈
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	共築責任供應鏈
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	共築責任供應鏈
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	共築責任供應鏈
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	共築責任供應鏈
層面B6：產品責任		
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	關注食品安全 提升餐品質量 保護消費者權益
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	關注食品安全
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	打造貼心服務
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	提升餐品質量
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	提升餐品質量
B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	保護消費者權益

主要範疇	描述	相關章節
層面B7：反貪污		
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	商業道德與反貪污
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	商業道德與反貪污
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	商業道德與反貪污
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	商業道德與反貪污
層面B8：社區投資		
一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	賦能社區發展
B8.1	專注貢獻範疇。	賦能社區發展
B8.2	在專注範疇所動用資源。	賦能社區發展

